

INRICHTINGSPLAN NATIONALE POLITIE

Organisatie van de Informatievoorziening, versie d.d. 29.05.2013

versie oktober 2012

Het Inrichtingsplan beschrijft de ambitie van de Nationale Politie, de inrichting en opbouw van het korps, de sturing en de organisatiestructuur van de korpsleiding, staf korpsleiding, regionale eenheden, landelijke eenheid en het politiedienstencentrum. Tevens gaat het plan in op medewerkerparticipatie en medezeggenschap.

Het Inrichtingsplan is onderdeel van de opdracht van de kwartiermaker Nationale Politie en is opgeleverd aan de minister van Veiligheid en Justitie. De minister heeft het Inrichtingsplan op 24 oktober 2012 voorlopig vastgesteld.

« waakzaam en dienstbaar »

POLITIE

WIJZIGING op Inrichtingsplan Nationale Politie, d.d. 24 oktober 2012

INHOUDSOPGAVE

0. Voorwoord

De Nederlandse politie is een professionele, goed geëquipeerde politie die, naar internationale maatstaven, op een groot vertrouwen van de bevolking kan rekenen. Niettemin moet de politie de komende jaren hard werken aan het behoud van dat vertrouwen en het verbeteren van haar prestaties. De redenen hiervoor zijn gelegen in snelle maatschappelijke en technologische ontwikkelingen en deels daaruit voortvloeiende, wezenlijke veranderingen op de verschillende werkterreinen van de politie.

Het adequaat inspelen op deze veranderingen vereist een niveau van eenheid en samenhang. De Nationale Politie biedt deze mogelijkheid. Door het samenbrengen van alle mensen en middelen van de politie in één organisatie kan de politie de komende jaren letterlijk met vereende krachten en op coherente wijze werken aan het verbeteren van haar prestaties.

Het IP IV beschrijft het deel van de NP dat zorg draagt voor kwalitatief hoogwaardige toepassing van IV binnen de Nationale Politie. IV bij de politie is een veelbesproken onderwerp met een bewogen voorgeschiedenis. Om in de toekomst deze thematiek beter het hoofd te kunnen bieden is niet alleen dit inrichtingsplan maar ook het realisatieplan en het (b)AVP relevant.
Het AVP beoogt een gebruiksvriendelijker, stabieler, flexibeler en goedkopere politie-ICT die bovendien de uitwisseling van informatie binnen de politie en met haar ketenpartners bevordert.
De formatieve ruimte in dit inrichtingsplan is beperkter dan de totale verspreide met IV gemoeide organisatie in de huidige situatie. Om de politie-ICT in deze meer beperkte ruimte te kunnen beheren zal afstand moeten worden genomen van die zaken die de beheerlast nu in stand houden. Om dit verschil in beheerlast te overbruggen zal het AVP succesvol moeten worden afgerond. Op deze manier ontstaat een systeemlandschap dat significant lager is in beheer- en exploitatielast. Dat systeemlandschap zal beheerd kunnen worden door de in dit plan beschreven organisatie. Het nog door de korpschef vast te stellen deelrealisatieplan van de organisatie van de IV sluit hier in planning en uitvoering op aan.

Het inrichtingsplan van de informatievoorziening verschijnt als aanvulling op het reeds door de Minister van Veiligheid en Justitie vastgestelde inrichtingsplan NP en maakt onderdeel uit van een suite van plannen gemoeid met de reorganisatie van de NP. Daar waar relevant zijn verwijzigen opgenomen naar het bovenliggende inrichtingsplan nationale politie.

In de inrichtingsplannen wordt alleen de organisatiestructuur en de processtructuur op hoofdlijnen beschreven. De andere facetten zoals de gedetailleerde procesbeschrijvingen en de factor mens komen in het Realisatieplan en onderliggende stukken aan de orde.

Een onderdeel van de Nationale Politie vormt de organisatie van de informatievoorziening. Dit organisatieonderdeel dient naadloos aan te sluiten op de nationale inrichting van de overige organisatieonderdelen. Met dit Inrichtingsplan Organisatie van de IV wordt de nieuwe organisatievorm beschreven voor de informatievoorziening van de Nederlandse Politie. In de afgelopen jaren zijn er verschillende rapporten verschenen over fundamentele knelpunten in de IV bij de politie. Bij het opstellen van dit inrichtingsplan is een toekomstbestendige organisatievorm ontwikkeld waarin de huidige knelpunten niet voor kunnen komen, dan wel adequaat zijn aan te pakken. Met dit IP wordt een systeembreuk gecreëerd: het doorbreken van bestaande culturen en patronen.
Voorbeelden hiervan zijn:

- IM wordt nationaal georganiseerd, waarbij ook de gedeconcentreerde medewerkers landelijk werken aan onderwerpen die voor het hele land worden uitgewerkt. Dit voorkomt een eilandencultuur per eenheid.
- Verbeter- en vernieuwingsvoorstellen die bottom-up binnenkomen worden via de aandachtsgebieden naar een landelijk gedragen niveau getild. Ze worden al dan niet meegenomen in het IV beleid en de IV prioriteiten die landelijk worden bepaald. (samenwerking KL/CIO, Directie IV, Departement etc.)
- IV projecten worden “end-to-end” uitgevoerd, met eenduidige sturing en integrale verantwoordelijkheid d.w.z. van eindgebruiker tot rekencentrum en omgekeerd.

- Aan de techniekkant zorgen competence centers voor het bundelen van expertise op onderwerpen en servicelijnen voor een integrale verantwoordelijkheid voor de IV producten en diensten.
- Rekencentra voor verzorgingsgebieden worden geïntegreerd tot landelijke rekencentra.

De nieuwe organisatie van de IV moet gaan functioneren in een veranderende maatschappij en moet kunnen omgaan met ontwikkelingen zoals:
- De vorming van de Nationale Politie, waarbij 25 regionale eenheden en 1 landelijke eenheid fuseren.
- Digitalisering van de maatschappij: de burger maakt steeds vaker gebruik van internet, social media, smartphones, tablets etc. waardoor onder meer de globalisering toeneemt en waardoor "anybody, anywhere, anytime connected" is.
- Digitalisering van de criminaliteit, zoals internet inbraak, diefstal en heling, kinderporno, internet fraude etc.

Vaste waarden veranderen fundamenteel. Voorbeelden van dergelijke paradigma shifts zijn:
- Van vast naar mobiel: sinds de vaste telefoontoestellen verdrongen zijn door gsm's zien we steeds meer computerfuncties op mobiele apparaten zoals smartphones en tablets.
- Van transactie gestuurd naar informatie gestuurd: de kernwaarde van informatiesystemen verschuift van gegevensvastlegging naar informatievoorziening. Een voorbeeld hiervan bij de politie is BVI-IB met 6,2 mln bevragingen per maand.
- Van IT-technologie push naar business pull: voorheen werden nieuwe technieken door de ICT geïntroduceerd en stelde de business alleen functionele eisen. Steeds vaker eist de business tegenwoordig specifieke technieken, zoals cameratoezicht, automatische nummerplaat herkenning (ANPR), automatische gezichtsherkenning etc.
- Van ICT-project naar integraal project: voorheen voerde de IV organisatie projecten uit die zich beperkten tot de technische implementatie van hard- en software. In de toekomst worden projecten door de business getrokken, waarbij IV de projecten "end-to-end" ondersteunt: van initieel beleid (met onderliggende klantvragen) tot organisatorische implementatie en gebruik en het volledig in werking hebben bij de ICT Beheerorganisatie. Een voorbeeld bij de politie is het Summ-IT project.
- Van regionaal naar landelijk: waar tot voor kort iedere politieregio nog haar eigen applicaties aanschafte en inrichtte worden in de toekomst informatiesystemen alleen landelijk ingericht en geïmplementeerd. Voorbeelden bij de ondersteunende processen zijn de landelijke inrichting en implementatie van Planon, Smartstream, Beaufort en het DMS.
- Van departementale naar ketenprocessen: vroeger werden processen in de eigen organisatie ingericht voor een hogere efficiency, tegenwoordig worden processen over de hele keten ingericht voor een hogere maatschappelijke effectiviteit. Voorbeelden hiervan zijn de recente projecten Zo Snel, Slim, Selectief, Simpel, Samen en Samenlevingsgericht Mogelijk (ZSM) en het Digitaal Procesdossier (DPD)
- Compacte Rijksdienst: van rijksdiensten die alles zelf organiseerden tot een steeds betere interdepartementale samenwerking. Een voorbeeld hiervan is de voorgenomen datacenter consolidatie.

De belangrijkste strategische uitgangspunten die ten grondslag hebben gelegen aan dit inrichtingsplan zijn:
- Eén landelijke organisatievorm die zo goed mogelijk past binnen de gekozen organisatievorm van de Nationale Politie.
- Een beleidsmatige aansturing vanuit de korpsleiding, met scheiding tussen beleid en uitvoering en gelaagde functionele sturing.
- Maximale aansluiting op het primaire en ondersteunende proces, de zg. Business-IV alignment.
- Een evenwicht tussen continuïteit van de IV en het vernieuwen van de IV.
- Een continue en uiterste betrouwbare 7x24 uurs dienstverlening, waarbij eventuele verstoringen snel worden opgelost.
- Verschuiving oriëntatie van gegevensvastlegging naar informatieverstrekking en sturing.
- Borging van de benodigde politiespecifieke ICT expertise

Uitgaande van de strategische uitgangspunten is een organisatievorm ontworpen die het beleid tot uitvoering kan brengen: "structure follows strategy". Als voorbeeld kan de oprichting van de

Gegevensautoriteit worden genoemd. De politie wil haar informatiehuishouding geheel anders benaderen. Zij wil, naast de grote transactionele systemen die gericht zijn op de opbouw van omvangrijke databases, geïntegreerde datawarehousetechnieken toepassen voor het bieden van informatie voor alle niveaus en groepen binnen de organisatie. Dit moet onder meer het informatiegestuurd werken ondersteunen, dat de traditionele aansturing meer en meer vervangt. Binnen de Directie IV komt de Gegevensautoriteit die het beleid bepaalt t.a.v. de informatiehuishouding. De Gegevensautoriteit bepaalt hoe binnen de politie met gegevens wordt omgegaan en stemt wetgeving en informatieuitwisseling met andere overheidsdiensten interdepartementaal af. Zij ziet toe op de eenduidige definitie van alle gegevens, op de integratie van alle bij de politie vastgelegde gegevens en op de aansluiting op gegevensstructuren van andere overheidsdiensten.

Vanuit de strategische uitgangspunten is een nieuwe organisatie ontworpen die tegemoet komt aan de wensen van de politieorganisatie van de toekomst. Deze organisatievorm sluit goed aan op de Nationale Politie en is in staat om de uitdagingen waar de politie voor staat op professionele wijze te ondersteunen met informatievoorziening. Met de in dit inrichtingsplan beschreven organisatievorm kan de missie van de nieuwe organisatie van de IV worden gerealiseerd:

- IV brengt informatie in het hart van de organisatie.
- IV maakt het mogelijk om gegevens te verzamelen, op te slaan, te bewerken, te beheren, te bewaren en te beveiligen en informatie te ontsluiten. Informatie vertegenwoordigt de waarde van de IV en dus van het korps.
- IV voert het eigenaarschap, het beheer en onderhoud van alle ICT voorzieningen (infrastructuur, applicaties, enz.) en de daarbij behorende nieuwe ontwikkelingen.
- IV houdt hoogwaardige kennis en expertise in stand.

1. Inleiding

Dit deelinrichtingsplan, dat zich richt op de inrichting van de organisatie van de informatievoorziening, is een doorontwikkeling op onderdelen van het Inrichtingsplan Nationale Politie van 24.10.2012. Dat er nog een verbeterde versie zou komen van betreffende onderdelen was reeds in dat IPNP vermeld, citaat: "De in dit Inrichtingsplan vervatte beschrijving van de inrichting van de informatievoorzieningsfunctie is nog in bewerking. Conform zijn opdracht van 9 mei 2012 brengt de CIO a.i. nog advies uit aan de minister van Veiligheid en Justitie over de voorgenomen inrichting van die informatievoorzieningsfunctie. Naar aanleiding daarvan worden genoemde bevindingen in de komende periode nader uitgewerkt in een concrete inrichting voor de directie Informatievoorziening (§ 6.4.5), dienst Informatiemanagement (§ 9.5.4.) en dienst Informatie- en Communicatietechnologie (§ 9.5.5.) en de sturing op de informatievoorziening (§ 5.3.1.2), dit uiteraard binnen de geldende personele en financiële kaders. In voorliggend plan is onder genoemd voorbehoud een eerste conceptinrichting opgenomen."

De hoofdindeling van de organisatie van de IV is als volgt:

- De CIO is lid is van de Korpsleiding en daarbinnen referent voor de diensten IM en ICT van het PDC
- De Directie IV maakt onderdeel uit van de Staf Korpsleiding
- De diensten IM en ICT maken vanaf 2015 onderdeel uit van het Politie Diensten Centrum (PDC)

Er is bewust voor gekozen om deze IV organisatieonderdelen niet als één samenhangende IV Organisatie te positioneren:

- De CIO is lid van de korpsleiding omdat IV in toenemende mate deel uitmaakt van het primair proces. Enerzijds neemt de IV steeds meer taken van de diender over, zoals internetaangifte, identificatie (Progis), ANPR enzovoort. Anderzijds vindt steeds meer criminaliteit digitaal plaats, zoals internetinbraak, diefstal, heling, kinderporno, internet fraude etc. Hoe daarmee wordt omgegaan moet niet vanuit de techniek maar vanuit de business worden beslist. Vanuit zijn positie kan de CIO de aanpak en prioritering op strategisch niveau borgen en vanuit een integrale visie de IV keten centraal aansturen.
- De Directie IV kan vanuit haar plaats in de Staf Korpsleiding het IV beleid optimaal laten aansluiten op de overige beleidsterreinen. Door haar plaatsing buiten de diensten IM en ICT vindt de gewenste scheiding plaats tussen beleid en uitvoering. Dit houdt echter niet in dat de Directie IV haar beleid dwingend oplegt aan de diensten IM en ICT. Er is gekozen voor het principe van "gelaagde functionele sturing" waarbij de directie op strategisch niveau nauw samenwerkt met het tactisch niveau binnen de diensten IM en ICT, onder meer op de gebieden informatiebeveiliging, architectuur, gegevens en processen.
- De diensten IM en ICT maken vanaf 2015 onderdeel uit van het PDC cf de inrichtingsprincipes van de Nationale Politie.

Ten grondslag aan de inrichting van de Directie IV ligt besluitvorming tot aanstelling van een CIO Nationale Politie op strategisch niveau, die eindverantwoordelijk is voor de IV en deel uitmaakt van de korpsleiding. Dit naar aanleiding van adviezen van o.m. de Algemene Rekenkamer (AR) en de Departementale Audit Dienst (DAD). Ter ondersteuning en advisering van de CIO is aanvankelijk een CIO-Office ingericht. Dit CIO-Office is met de vorming en inrichting van de Staf Korpsleiding overgegaan in de Directie IV.

Bij de vormgeving van de dienst IM hebben voorop gestaan:

- De 26 IM afdelingen die 26 organisatieonderdelen ondersteunen moeten niet worden omgevormd naar 11 IM afdelingen die 11 eenheden ondersteunen (reductie van problemen) maar naar 1 afdeling die de Nationale Politie ondersteunt (oplossing van problemen).
- De business-IV alignment moet krachtig worden ondersteund.
- Het borgen van de continuïteit en het vernieuwen van de IV moeten met elkaar in evenwicht zijn.

Dit heeft geresulteerd in de volgende organisatievorm:

- Relatiemanagement en Servicelevelmanagement onderhouden de directe klantrelaties op verschillende niveaus binnen de eenheden en met het PDC. Wijzigingen in de IV worden tijdig voorbereid, problemen worden snel opgelost.

- Advies organiseert zich per aandachtsgebied. Aandachtsgebieden zijn vakinhoudelijke clusters, product/doelgroepcombinaties zoals verkeer en vreemdelingen, waarin de politie haar diensten verleent. Ieder gebied kent haar eigen ontwikkelingen, vakkennis, ketenpartners, werkprocessen, informatiehuishouding, applicaties of modules enzovoort. Om vanuit de IV een echte bijdrage te kunnen leveren aan de prestaties van de politie en om tot een hechte samenwerking te komen gaat Advies werken vanuit deze vakinhoudelijkheid. De verbindende processen, in veel aandachtsgebieden worden bijvoorbeeld aangiftes opgenomen, worden opgepakt door de architectuurfunctie van Advies.
- Functioneel Beheer gaat het beheer van de applicaties landelijk oppakken om een uniform gebruik van de applicaties over de hele Nationale Politie te bevorderen en een bijdrage te leveren aan één samenhangende informatievoorziening voor de Nationale Politie.
- Gegevensmanagement richt zich op een uniform kwaliteitsniveau van de gegevens m.b.t. vastlegging, beheer en gebruik.

Bij de vormgeving van de dienst ICT hebben voorop gestaan:
- Primair staat de continuïteit: een ongestoorde en uiterste betrouwbare 7x24 uurs dienstverlening.
- Borging van de benodigde politiespecifieke ICT expertise
- Snelheid bij het oplossen van verstoringen, ondanks de complexiteit van de techniek.

Dit heeft geresulteerd in de volgende organisatievorm:
- Levering zorgt voor een efficiënt en betrouwbaar aanbod van ICT diensten. Zij gaat onder meer de huidige 15 datacenters herinrichten naar 4 landelijke datacenters: een hoog beveiligd twin datacenter (computer centrum met back-up) voor politiespecifieke applicaties met een hoog afbreukrisico en een standaard beveiligd twin datacenter. (Een aantal functies kan zich vervolgens eenvoudiger voegen in de ontwikkelingen bij de Rijksoverheid zoals bijvoorbeeld de "overheidscloud"). Voor de borging van vakkennis wordt Levering georganiseerd in competence centers. Voor de snelheid van het oplossen van verstoringen en voor de integrale en end-to-end verantwoordelijkheid worden daar overheen servicelijnen georganiseerd per product- of dienstengroepen. Competence centers en servicelijnen worden nader uitgelegd bij de beschrijving van Levering.
- Ontwikkeling ontwerpt en bouwt maatwerkapplicaties voor de politie. Met maatwerkapplicaties kunnen politiespecifieke werkprocessen worden ondersteund en deze leveren daarmee een essentiële bijdrage aan de slagkracht van de politieorganisatie. Ontwikkeling gaat heel interactief ("agile") samenwerken met Advies en de gebruikers om systemen gezamenlijk vorm te geven. In de toekomst zal echter steeds meer gebruik worden gemaakt van standaardsoftware.
- Programma- en Projectmanagement wordt als één team voor de diensten IM en ICT georganiseerd om samenwerking tussen beide diensten te borgen en daarmee IV projecten slagvaardiger te kunnen uitvoeren. Het projectmanagement gaat zich richten op een integrale aanpak van projecten, van het realiseren van de technische oplossing, tot de inrichting van gewijzigde processen en de implementatie in de leverings- en gebruikersorganisatie.
- ICT Ondersteuning is de verbindende factor over alle ICT disciplines heen en vormt de verbindende factor naar de dienst IM op het gebied van de te leveren diensten.
- Het Meldkamer Diensten Centrum (MDC) is beheersmatig ondergebracht bij de Dienst ICT.

De inrichting van de IV is heel wat complexer dan de indeling in een directie en twee diensten. Juist de samenwerkingsverbanden die daar dwars doorheen lopen maken de organisatieonderdelen tot één organisatie en zorgen voor slagkracht en beheersbaarheid van de complexiteit. In dit IP worden daarom onder meer de governance en de gelaagde sturing beschreven:
- In hoofdstuk 2 wordt de governance nader uiteengezet en in bijlage 2 (landkaart processen IV) wordt deze vorm gegeven. Het gaat hier niet om de hiërarchische aansturing, die vanzelf spreekt, maar om een zodanige samenwerking op het gebied van verbetering en vernieuwing van de IV dat dit soepel verloopt, de juiste partijen betrokken zijn en dat de KL en Directies sturen op basis van strategie en de business stuurt op de gewenste veranderingen.
- Gelaagde sturing wordt als model toegepast op de processen die in diverse afdelingen een rol spelen, denk hierbij aan architectuur en leveranciersmanagement. Dit houdt in dat onder centrale coördinatie deelgebieden dicht bij de relevante uitvoering worden opgepakt. Dit in tegenstelling tot een zware centrale beleidsafdeling die zich ook met uitvoeringszaken bezig houdt. Om toch tot een geregisseerd totaalproces te komen vindt er ook themagewijze afstemming plaats.
  - Als voorbeeld van gelaagde besturing kan architectuur worden genoemd. De enterprise architectuur wordt door de Staf KL ontwikkeld, de informatie(proces)architectuur door IM

Advies en de technische en applicatie architectuur door ICT Ondersteuning. De Directie IV stelt de architectuurkaders op en bewaakt de samenhang. Deze samenhang wordt ook voortdurend getoetst en gewijzigd door IV projecten, die altijd starten met een Project Start Architectuur (PSA): het samenhangende deel van de enterprise / informatie / applicatie / technische architectuur voor het verandergebied van het project. De PSA wordt opgesteld in samenwerking met betreffende architecten en getoetst door de Directie IV.

- Als ander voorbeeld van gelaagde besturing kan leveranciersmanagement worden genoemd. Dit geschiedt in nauwe samenwerking tussen de afdeling Inkoop, de Directie IV en de Dienst ICT. De Directie IV voert het strategisch leveranciersmanagement, zoals het vaststellen van strategische samenwerkingsrelaties. Afdeling Inkoop onderhandelt met leveranciers, sluit contracten af en plaatst orders. Team Leveranciersmanagement van de Dienst ICT voert het tactisch en operationeel leveranciersmanagement uit, zoals het licentiebeheer en het maken van operationele leverafspraken. Dit team besteedt dit werk voor specifieke producten en diensten uit aan de servicelijnen van deze producten en diensten.

2. De Organisatie van de Informatievoorziening

De inrichting van de informatievoorziening binnen de Nationale Politie is als volgt vormgegeven:

- *de CIO, die lid is van de Korpsleiding, en verantwoordelijk voor het gehele IV-domein;*
- *de Directie IV, die onderdeel uitmaakt van de Staf Korpsleiding en de CIO strategisch en beleidsmatig ondersteunt;*
- *de Dienst IM, die vanaf 2015 onderdeel uitmaakt van het Politie Diensten Centrum (PDC);*
- *de Dienst ICT, die eveneens vanaf 2015 onderdeel uitmaakt van het PDC.*

Het Meldkamer Diensten Centrum (MDC) ressorteert eveneens binnen de Dienst ICT, maar wordt separaat in dit inrichtingsplan beschreven omdat het een separate unit is die functioneel wordt aangestuurd door de Landelijke Meldkamer Organisatie i.o.

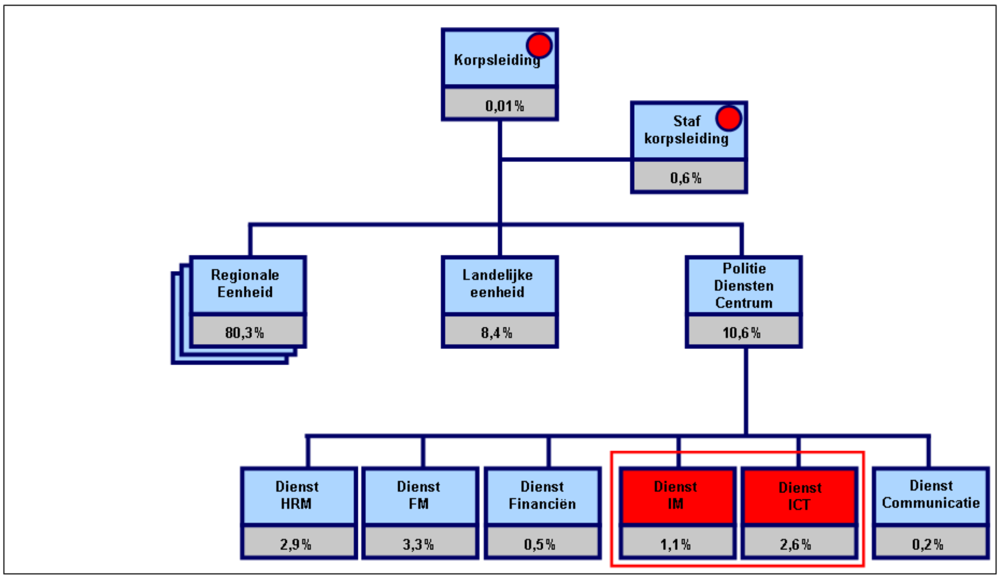
De IV binnen de Nationale Politie is centraal georganiseerd. Dat wil niet zeggen dat alle werkzaamheden fysiek op één locatie zijn samengebracht. Een belangrijk deel van het werk wordt dicht bij de business uitgevoerd, echter onder centrale aansturing.

Dat de Dienst IM en de Dienst ICT vanaf 2015 worden ondergebracht in het PDC grijpt niet in op de besturing en de samenhang van de IV functies: deze verlopen via beleidslijnen, landelijke prioritering, gelaagde sturing, samenwerkingsrelaties enz.

De totale formatieve omvang van de Nationale Politie bedraagt 58.250 FTE. Daarbinnen is de totale sterkte van de organisatieonderdelen i.r.t. de informatievoorziening: 2269 FTE, verdeeld over de Directie IV (56 FTE), de Dienst IM (615 FTE) en de Dienst ICT (1598 FTE incl. 287 FTE MDC).

Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organisatieonderdelen Nationale Politie i.r.t. de Informatievoorziening



Kerntaken Organisatieonderdelen i.r.t. IV

De informatievoorziening van de politie is op onderstaande manier georganiseerd:

- Directie IV: ontwikkelt de strategie, het beleid en de jaarplannen m.b.t. de informatievoorziening (als afgeleide van de strategie en het beleid van de Nationale Politie) en is daarnaast onder meer verantwoordelijk voor de enterprise architectuur, informatiebeveiliging, gegevensmanagement en processen (gelaagde, functionele sturing: architectuur, informatiebeveiliging, gegevensmanagement en processen komen ook in de uitvoering voor) en voor de relatie met het departement waar het gaat om de informatievoorziening.
- Dienst IM: de informatiemanagementorganisatie die zorgt voor toegevoegde waarde van de informatievoorziening voor de politieorganisatie. Hiermee wordt bedoeld dat IM ervoor zorgt dat de juiste informatie op de juiste tijd en plaats beschikbaar is, waarmee de effectiviteit van de politie wordt vergroot.
- Dienst ICT: de technische organisatie die de totstandkoming en de continuïteit van de ICT borgt tegen markt conforme kosten.

De basisuitgangspunten van het vorige IP t.a.v. de organisatorische inrichting zijn gelijk gebleven: de CIO maakt deel uit van de KL, de Directie IV maakt deel uit van de Staf KL en de diensten IM en ICT maken deel uit van het PDC. Hierdoor ontstaat een scheiding tussen beleid en uitvoering. Binnen de Directie IV en de diensten IM en ICT heeft een forse doorontwikkeling plaatsgevonden. Alhoewel deze organisatieonderdelen los van elkaar zijn gepositioneerd heeft bij de doorontwikkeling voorop gestaan dat ze gezamenlijk als één organisatie moeten functioneren, en uiteraard zonder 'dubbeling' in functionaliteit. Een voorbeeld hiervan is projectmanagement dat nu volledig als één afdeling Programma-, Project- en Interimmanagement is georganiseerd.
Voor de Dienst IM heeft bij de doorontwikkeling vooropgestaan deze dicht tegen de operatie en bedrijfsvoering aan te organiseren, maar wel mede namens de dienst ICT. Hiermee is dubbel voordeel bereikt: een goede afstemming tussen business en IV en een goede afstemming binnen de IV organisatieonderdelen. De gehele IV is hiermee zichtbaar en voelbaar aanwezig binnen de business en vice versa.
Voor de Dienst ICT heeft bij de doorontwikkeling voorop gestaan dat ze enerzijds de continuïteit op degelijke wijze waarborgt en anderzijds flexibel kan inspelen op ontwikkelingen en eventuele problemen snel kan verhelpen. Dit lijkt een spagaat, maar met de constructies competence centers en servicelijnen, waarover later in dit IP meer, zijn deze uitgangspunten goed te realiseren.

Governance van de organisatie van de IV

De sturing op de organisatie van de informatievoorziening staat beschreven in het IP NP (§ 5.3.1.2). In het kort is deze als volgt:

- De Chief Information Officer (CIO) maakt deel uit van de KL om tot een structureel beter ontwikkelde, beheerde en geëxploiteerde IV te komen. De CIO is eindverantwoordelijk voor de resultaten van de Directie IV, de Dienst IM en de Dienst ICT.
- De CIO stuurt de directeur van de Directie IV en de diensthoofden van de Dienst IM en de Dienst ICT aan.
- De diensten IM en ICT vallen onder het PDC.

Voor een aantal onderwerpen wordt het principe van ‘gelaagde sturing’ gehanteerd. Het betreft de onderwerpen architectuur, informatiebeveiliging, gegevensmanagement en processen. Het principe houdt in dat de Directie IV, de Dienst ICT en de Dienst IM enerzijds gezamenlijk optrekken ten aanzien van deze onderwerpen, maar anderzijds ieder daarin hun eigen rollen en verantwoordelijkheden kennen. Directie IV geeft de richting aan en stelt de kaders. Dienst ICT en Dienst IM ontwikkelen en voeren de taken uit binnen de door de Directie IV gestelde kaders en koppelen de resultaten daarvan terug.

Governance en alignment van vernieuwing en verbetering

Sturing op de inhoudelijkheid van de informatievoorziening loopt via het vernieuwingsproces en het verbeteringsproces. De business bepaalt de behoefte aan informatievoorziening vanuit het werk en de prioriteit daarvan, waarbij de aansturing van de organisatieonderdelen i.r.t. de informatievoorziening geschiedt via de geëigende hiërarchische kanalen conform de organisatie inrichting. Dit valt onder meer goed waar te nemen in de inrichting van het vernieuwings- en verbeteringsproces.

De vernieuwing van de IV verloopt via de volgende stappen:

- De strategische doelstellingen van de Nationale Politie worden op korpsniveau bepaald (zoals beschreven in § 5.3 van het IP NP). De CIO zorgt ervoor dat de IV aspecten worden geborgd in de strategische doelstellingen van de Nationale Politie.
- De Directie IV is integraal onderdeel van de Staf Korpsleiding, waar tot integrale (operatie en bedrijfsvoering) beleidsafwegingen wordt gekomen op basis van de strategische doelstellingen. Dit beleid is weer input voor de aandachtsgebiedhouders en geeft kaders waarbinnen zij hun koers uitzetten.
- De Aandachtsgebiedhouder (AGH) vertaalt het beleid dat betrekking heeft op zijn aandachtsgebied door naar noodzakelijke IV-vernieuwing, daarbij ondersteund door de business expert (Dienst IM).
- De business expert bereidt, samen met de business, de voorstellen t.a.v. vernieuwing van informatievoorziening per aandachtsgebied voor en doet de intake van nieuwe behoeften/vragen.
- Aansluitend adviseert de business expert (Dienst IM) de aandachtsgebiedhouder – i.h.k.v. zijn verantwoordelijkheid op het gebied van beleidsvoorbereiding IV (zie § 5.3 van het IP NP) - bij het stellen van prioriteiten ten aanzien van de gedefinieerde IV-behoeften, rekening houdend met de door de directie IV gestelde kaders. De business expert heeft hierbij een belangrijke

(adviserende) rol in het terugbrengen van de vele IV-wensen en behoeften binnen een aandachtsgebied tot de echte ‘must haves’.

- o De KL, waarvan de CIO lid is, stelt op advies van de directie IV (Staf korpsleiding) de prioriteiten voor de gehele IV, wat leidt tot één integraal IV Jaarplan.
- o Na vaststelling van het IV-Jaarplan door de KL krijgen de aandachtsgebiedhouders met de business experts de opdracht de geprioriteerde IV-behoeften te realiseren.
- o De aandachtsgebiedhouders ontwikkelen t.a.v. de door de KL geprioriteerde onderwerpen de organisatievorm, gewenste werkwijze, samenwerking met partners etc.
- o Dienst IM vertaalt hierbij de businessbehoeften naar benodigde IV. Beslissingen over de prioriteiten worden door de KL genomen:
  - De Service Control Board (SCB) beslist over dienstverlening binnen de prioriteitstelling van de KL. Hierna volgt het opstellen van het Projectvoorstel, het PID (Project Initiatie Document) en de PSA (Project Start Architectuur).
  - De Project Control Board (PCB) beslist over de Projectvoorstellen, de PID’s incl. PSA en monitort de uitvoering ervan.
  - De Business verantwoordelijke of Levering stelt een voorstel op voor een nieuwe release of systeemwijziging. De Change Control Board (CCB) beslist over de inzetplanning naar aanleiding van de workload voor de realisering daarvan.
- o Tijdens de implementatie van het project werken business (aandachtsgebiedhouders, business projectleider etc.) en IV nauw samen aan de organisatie- en proceskant van het project.

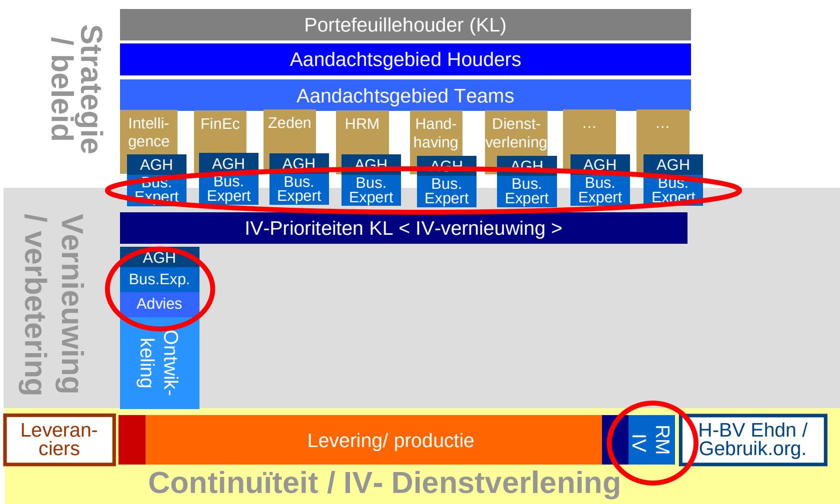
Verbeteringen van de IV komen via onderstaande stappen tot stand:

- o Dienst IM bereidt, evenals bij vernieuwing het geval is, samen met de business de voorstellen t.a.v. verbetering van de IV voor. Dit houdt in dat Dienst IM de intake doet van de verbetervoorstellen. Deze voorstellen (ook wel functionele wijzigingsverzoeken genoemd) worden gebundeld tot releases (per applicatie).
- o De KL stelt de prioriteiten ten aanzien van de voorgestelde releases als onderdeel van de IV-jaarplancyclus, hierbij geadviseerd door de Directie IV, mede op basis van de Jaaraanschrijving en het Beheersplan van de minister van VenJ.
- o Na vaststelling van het IV-Jaarplan heeft de Dienst ICT de opdracht de door de KL goedgekeurde releases te realiseren op basis van de door de Change Control Board vastgestelde Change kalender.

In bijlage 2 is, voor meer detail, de Landkaart Processen opgenomen.

In onderstaande afbeelding “Verbinding met Business” is gevisualiseerd op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen de aandachtsgebiedhouder en de Dienst IM (business experts) op het gebied van IV-vernieuwing. De Business Expert is voor de business hét aanspreekpunt voor vernieuwings-vraagstukken. Na realisatie (ontwikkeling) van de door de KL geprioriteerde IV-behoeften, worden deze door de afdeling Levering van de Dienst ICT beschikbaar gesteld aan de gebruikers.
De aandachtsgebiedhouder is i.h.k.v. IV-vernieuwing en –verbetering verantwoordelijk voor standaardisatie van de gerelateerde werkprocessen.
Voor de dagelijkse IV-dienstverlening (continuïteit) is de relatiemanager van de Dienst IM het aanspreekpunt voor de business.

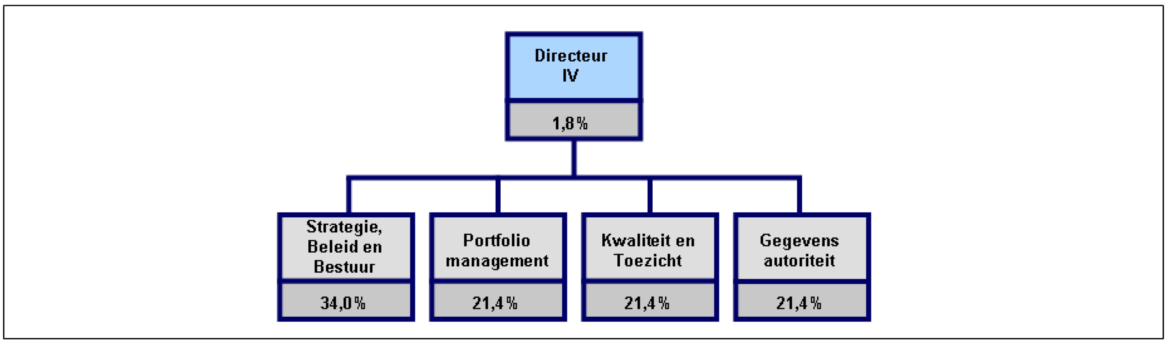
Verbinding met ‘Business’



3. Directie IV

Directie IV bestaat uit de afdelingen Strategie, Beleid en Bestuur, Portfoliomanagement, Kwaliteit en Toezicht en Gegevensautoriteit. De Directie IV staat onder leiding van de directeur IV, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de directie.
De totale formatieve omvang van de Directie IV bedraagt 56 fte niet-operationele sterkte.
Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven.

Organogram Directie IV



Doorontwikkeling
De structuur van de directie IV is gewijzigd t.o.v. de vorige versie van het IP. Er is een aparte afdeling Gegevensautoriteit toegevoegd vanwege het strategisch belang van respectievelijk de kwaliteit van gegevens binnen de (informatiegerichte) politieorganisatie, de gegevensbeveiliging en de gegevensuitwisseling met ketenpartners. In de taken van de directie IV zijn slechts details gewijzigd, zoals een meer prominente rol van de afdeling Inkoop bij het strategisch leveranciersmanagement. De samenwerking met de diensten IM en ICT is ongewijzigd gebleven en zal in het RP meer worden verdiept.

Kerntaken Directie IV
Directie IV geeft op strategisch niveau richting aan de continuïteit en de doorontwikkeling van de informatievoorziening op basis van de bedrijfsstrategie van de politieorganisatie, en geeft daarmee inhoudelijk invulling aan de P&C cyclus op het gebied van informatievoorziening. Directie IV stemt strategische aspecten van de informatievoorziening af met de andere strategische functies binnen de politieorganisatie zodat de informatievoorziening maximaal aansluit op alle beleidsterreinen en prioriteiten van de organisatie. De directie ontwikkelt de informatiestrategie op basis van de bedrijfsstrategie. Zij "vertaalt" deze informatiestrategie naar richtinggevende en taakstellende kaders en richtlijnen voor de verschillende disciplines in de Dienst IM en de Dienst ICT en monitort de behaalde resultaten. De Directie IV brengt de prioriteiten van de IV ontwikkeling en de IV going concern in overeenstemming met de prioriteiten van de organisatie als geheel en past deze toe met behulp van strategisch portfoliomanagement. De Directie IV zorgt ervoor dat de CIO het inzicht en overzicht heeft dat nodig is om de juiste keuzes te maken en om de Dienst IM en Dienst ICT te richten en te sturen.
Bij de uitvoering van deze kerntaken werkt de Directie IV, met het oog op de integraliteit van het beleid en de uitvoering daarvan, nauw samen met de directies binnen de Staf Korpsleiding. Daarnaast zoekt zij, vanuit de politiek-bestuurlijke context, afstemming met DG Pol met betrekking tot de prioriteitstelling van de IV projecten zoals deze onder meer volgen uit de Jaaraanschrijving aan de Korpschef. Binnen de informatievoorziening is er sprake van nauwe samenwerking met de diensten IM en ICT, met het oog op de kwaliteit, de uitvoerbaarheid en de uitvoering van het IV beleid.

Afdeling Strategie, Beleid en Bestuur
Afdeling Strategie, Beleid en Bestuur ontwikkelt de strategie en het beleid ten behoeve van de informatievoorziening. Zij bewaakt en borgt dat het beleid ten behoeve van de informatievoorziening in overeenstemming is met de strategie en het beleid van de politie en de relevante (inter)nationale wetgeving resp. het overheidsbeleid. De afdeling Strategie, Beleid en Bestuur draagt zorg voor samenhang en integraliteit tussen ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening en alignment tussen business en IV op strategisch niveau.

De afdeling Strategie, Beleid en Bestuur identificeert en integreert zo nodig relevante (inter)nationale trends en ontwikkelingen op het gebied van de informatievoorziening, en voert strategisch relatiemanagement uit. Zij ontwikkelt en beheert het model voor de inrichting en besturing van de informatievoorzieningfunctie. Verder werkt zij samen met de Staf Korpsleiding bij het vormgeven en uitvoeren van een strategische innovatie-agenda.

Daarnaast borgt de afdeling Strategie, Beleid en Bestuur dat binnen de informatievoorziening van de politie gewerkt wordt onder architectuur en adviseert zij de CIO vanuit de politiek-bestuurlijke context omtrent ontwikkelingen met betrekking tot de informatievoorziening. Deze advisering vindt plaats op basis van de directe relatie die vanuit deze afdeling aanwezig is en afstemming die gevoerd wordt met DG POL.

Tenslotte is binnen de afdeling de Chief Information Security Officer gepositioneerd, die verantwoordelijk is voor de organisatiebrede informatiebeveiliging en hierover rechtstreeks rapporteert aan de CIO.

Afdeling Portfoliomanagement
De afdeling Portfoliomanagement richt zich op de organisatiebrede, aan IV gerelateerde projecten, programma's en andere gerelateerde werkzaamheden. Het betreft onder andere het programma- en projectenportfolio, het dienstenportfolio (de IV Diensten Catalogus), het innovatieportfolio, het portfolio van vernieuwingsvragen die vanuit de dienst IM worden aangereikt en het portfolio van externe ICT-dienstverlening. Daarnaast beheert en bewaakt de afdeling de standaarden en processen voor het portfoliomanagement op het terrein van de informatievoorziening. Verder zetten de medewerkers van de afdeling (waar nodig) portfolio's op, onderhouden zij deze en adviseren zij de lijn (het management) over wijzigingen op portfolio's en de prioritering binnen portfolio's. Finale strategische besluitvorming omtrent de prioritering is belegd bij de CIO, als verantwoordelijke voor de IV binnen de Korpsleiding. Bij het adviseren omtrent de portfolio's wordt vanuit de afdeling een relatie gelegd met de strategische doelstellingen van de organisatie.

De hierboven beschreven voorbereiding van besluitvorming die vanuit de afdeling wordt vormgegeven, is enerzijds gericht en afgestemd op de meerjaarlijkse en de jaarlijkse besturingscyclus in de vorm van een IV-Jaarplan. Daarnaast adviseert de afdeling de CIO op ieder gewenst moment over de onderhanden portfolio's en borgt gedurende het jaar dat binnen de strategische en tactische kaders besluitvorming plaatsvindt in de verscheidene boards (Service Control Board, Project Control Board en Change Control Board).

De afdeling ondersteunt de CIO om met behulp van het portfolio de organisatie te richten. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de door de afdeling Strategie, Beleid en Bestuur ontwikkelde architectuur(kaders). Deze kaders zijn een resultante van gelaagde kaderstelling: de rijksbrede IV-beleidskaders worden door het Ministerie van V en J vertaalt naar departementale kaders, die vervolgens worden vertaald naar sectorale kaders (in casu de sector politie). De architectuurkaders worden vanuit de afdeling ingezet als selectiemechanisme voor de portfolio, aangezien dit een middel is om de organisatiestrategie te concretiseren.

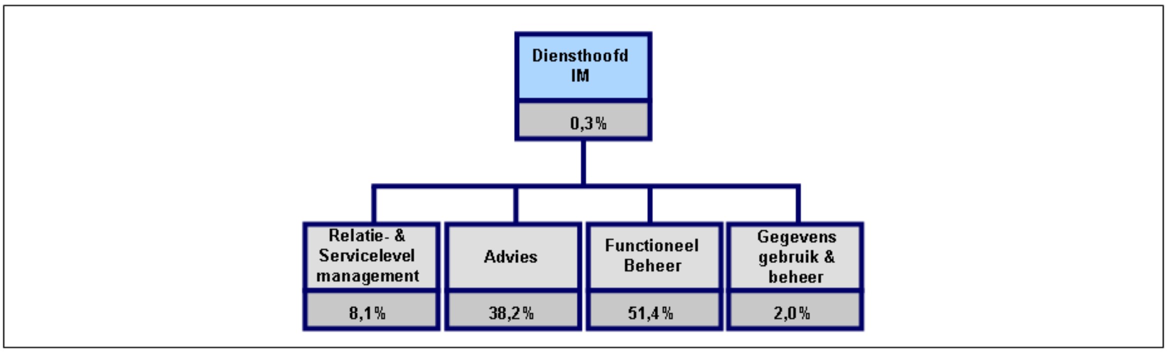
Afdeling IV Kwaliteit en Toezicht
De afdeling IV Kwaliteit en Toezicht ondersteunt en adviseert de CIO bij de verantwoording en richt hiertoe managementcontrol in. Daarnaast adviseert de afdeling IV Kwaliteit en Toezicht de CIO over mogelijke thema's waarop EDP- of Compliancy-audits, bijvoorbeeld ten aanzien van de licentiepositie, moeten worden uitgevoerd. Verder ontwikkelt en onderhoudt zij het kwaliteitsmodel IV en een model voor inrichting en besturing van IV risicomanagement, inclusief het opstellen en onderhouden van een risicoportfolio IV en het (laten) uitvoeren van risicomanagementanalyses en -rapportages. De activiteiten worden in nauwe samenwerking met de directies binnen de Staf Korpsleiding verricht ten einde een eenduidige methodiek te hanteren voor control, kwaliteit en risicomanagement. Vanuit de afdeling IV Kwaliteit en Toezicht wordt namens de Directie IV, ten behoeve van het functioneren van de interne organisatie, de liaisonrol naar PDC en Staf Korpsleiding vervuld.

Afdeling Gegevensautoriteit
Deze afdeling heeft als taak te borgen dat de politieorganisatie en de ketens waarin zij actief is op het juiste moment over de juiste gegevens beschikken, waarbij de kwaliteit van de gegevens die gebruikt worden gewaarborgd is. Hiertoe stelt de afdeling Gegevensautoriteit de kaders en richtlijnen op voor gegevensmanagement, op basis van de beleidskaders vanuit de afdeling SBB. Daartoe behoren het ontwerpen en onderhouden van het informatiemodel, het ontwerpen en bijhouden van de gegevensarchitectuur, het ontwerpen en bijhouden van het autorisatiemodel, het ontwerpen van de kaders voor informatie-uitwisseling met interne en externe partners en het beheer van het Berichtenboek (een beschrijving van de wijzen waarop gegevens kunnen worden uitgewisseld), het ontwerpen van de kaders voor informatiebeveiliging en compliancy, het ontwerpen van het gebruik van referentiegegevens binnen voorzieningen en het toezien op het beheer van SLA's op het gebied van gegevensuitwisseling met partners. Deze kaders en richtlijnen stellen de afdelingen Gegevensgebruik en –Beheer en Advies in staat om in de uitvoering er zorg voor te dragen dat de politie (en haar partners) op het juiste moment over de juiste gegevens van voldoende kwaliteit beschikt. Verder levert de afdeling Gegevensautoriteit de randvoorwaardelijke ontwerpen, die de informatieorganisatie helpt bij het uitvoeren van haar taken en incorporeert zij wettelijke bepalingen ten aanzien van gegevensbeheer, zoals de Wet Politiegegevens, Besluit Politiegegevens en de Archiefwet, in de bovengenoemde ontwerpen.

4. Dienst IM

Dienst IM (Informatie Management) bestaat uit de afdelingen Relatie- en Servicelevelmanagement, Advies, Functioneel Beheer en Gegevensgebruik & beheer. De Dienst IM staat onder leiding van het Diensthoofd IM, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de dienst.
Dienst IM werkt gecentraliseerd, echter gedeeltelijk geconcentreerd en gedeeltelijk gedeconcentreerd. Relatie- en Servicelevelmanagement vindt gedeconcentreerd bij de eenheden plaats, Advies werkt gedeconcentreerd en mobiel in de netwerken van de aandachtsgebieden en komt slechts incidenteel op een geconcentreerde werkplek, Functioneel Beheer werkt landelijk vanaf de locatie waar het beheer van de betreffende applicatie(s) is(zijn) belegd, en gegevensgebruik en -beheer werkt geconcentreerd.
De totale formatieve omvang van de Dienst IM bedraagt 615 fte niet-operationele sterkte.
Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven.

Organogram Dienst IM



Doorontwikkeling

De structuur van de Dienst IM is ingrijpend gewijzigd t.o.v. de vorige versie van het IP. In plaats van 12 gedeconcentreerde IM-afdelingen en 1 afdeling IM centraal komt er één centraal aangestuurde IM organisatie, waarbij het werk voor nagenoeg de helft gedeconcentreerd (dus dicht bij de business) is georganiseerd. Hiermee wordt enerzijds invulling gegeven aan één integrale informatievoorziening van de nationale politie. Anderzijds, en niet onbelangrijk, wordt hiermee een veel grotere flexibiliteit van het IM personeel bereikt, dat op tal van onderwerpen in het hele land inzetbaar moet zijn.
De indeling in afdelingen is eveneens ingrijpend gewijzigd:

- Projectmanagement is toegevoegd aan en samengevoegd met projectmanagement van de Dienst ICT om de integraliteit van het projectmanagement over beide diensten heen te borgen.
- Servicemanagement heet nu servicelevelmanagement, omdat het tactisch leveranciersmanagement is overgeheveld naar de dienst ICT. Het vormt één afdeling met Relatiemanagement, dat nieuw is toegevoegd aan de dienst IM voor het beter borgen van de klantcontacten. Relatiemanagement, waarin relatiemanagement van de dienst ICT is geïntegreerd, gaat nauw samenwerken met het accountmanagement van het PDC.
- In Advies is nu expliciet onderscheid gemaakt naar Business experts, IV experts en operationele I experts omdat dit drie vakgebieden betreft met wezenlijk verschillende taken, benodigde vakkennis en vaardigheden, samenwerkingsvormen, aansturing etc.
- Gegevensgebruik en beheer is in een separate afdeling ondergebracht om dezelfde redenen waarom de afdeling Gegevensautoriteit van de Directie IV is ontstaan.

De samenwerking tussen de dienst IM en de dienst ICT is niet alleen verstevigd door structuurveranderingen zoals een gezamenlijke projectplanning bij de dienst ICT en een gezamenlijk relatiemanagement bij de dienst IM. De samenwerking is ook verbeterd door intensieve samenwerkingsvormen zoals bijvoorbeeld het gezamenlijk oplossen van storingen, het gezamenlijk ('agile') ontwikkelen van nieuwe functionaliteit, het integraal prioriteren en plannen over de hele IV heen, enzovoort.

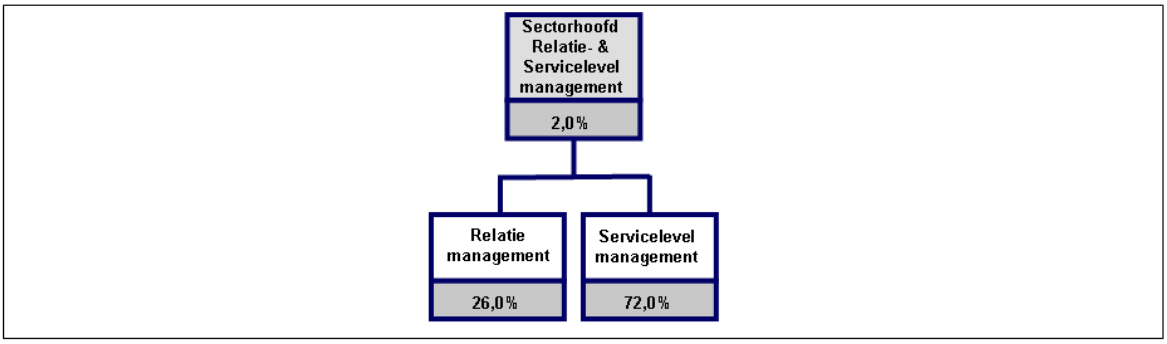
Kerntaken Dienst IM
Dienst IM is de informatiemanagementorganisatie die zorgt voor toegevoegde waarde van de informatievoorziening voor de politieorganisatie. IM vertaalt de ongestructureerde vraag naar functionaliteit die past binnen de kaders, waaronder architectuur. Het bestaat uit de volgende afdelingen:

- Relatie- en Servicelevelmanagement: is verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op de continuïteit van de IV-dienstverlening aan de business en zorgt ervoor dat de eenheden (resp. het PDC) wat betreft de benodigde IV-ondersteuning ongestoord hun werk kunnen doen.
- Advies: ondersteunt de aandachtsgebiedhouder, in het kader van Business-IV-alignment, bij het leveren van diens bijdrage aan het strategisch beleidsplan operatiën door advies op het gebied van IV te verstrekken aan de AGH, zodat besluitvorming kan plaatsvinden met betrekking tot prioriteiten en opname in het IV-jaarplan van de directie. Onderdeel van de beleidsvoorbereiding is het doen van de intake van nieuwe behoeften. Nadat de prioriteiten voor de IV door de KL, op advies van de Directie IV, zijn vastgesteld, vertaalt Advies, samen met de business, de informatiebehoefte van de organisatie naar requirements en implementeert nieuwe of gewijzigde IV in de organisatie.
  Daarnaast heeft Advies een rol in het samen met de business analyseren en definiëren van resp. voorzien in operationele informatiebehoeften.
- Functioneel Beheer: beheert de IV applicaties.
- Gegevensgebruik & beheer: bewaakt de kwaliteit en integriteit van de vastgelegde gegevens.

4.1 Afdeling Relatie- & Servicelevelmanagement (RSLM)

De Afdeling Relatie- en Servicelevelmanagement bestaat uit de teams Relatiemanagement en Servicelevelmanagement. De afdeling Relatie- & Servicelevelmanagement staat onder leiding van een sectorhoofd, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de afdeling.
De totale formatieve omvang van de afdeling Relatie- & Servicelevelmanagement bedraagt 50 fte niet-operationele sterkte. Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organogram Afdeling Relatie- & Servicelevelmanagement



Kerntaken afdeling Relatie- en Servicelevelmanagement IV
Afdeling Relatie- en Servicelevelmanagement heeft een intern coördinerende rol voor de continuïteit van de IV-dienstverlening aan de business en zorgt ervoor dat de eenheden (resp. het PDC) wat betreft de benodigde IV-ondersteuning ongestoord hun werk kunnen doen. De afspraken over de IV-dienstverlening, zowel ten aanzien van de ICT-dienstverlening als de vernieuwing van de IV, worden door de directie IV vastgelegd in het IV-jaarplan. De afdeling Relatie- en Servicelevelmanagement bewaakt de realisatie van dit plan en onderhoudt daartoe nauwe contacten met zowel de business als de andere onderdelen van de IV-organisatie. Relatiemanagement is tevens aanspreekpunt voor de hoofden bedrijfsvoering (en vice versa) voor de dagelijkse IV-dienstverlening.
De driver van afdeling Relatie- en Servicelevelmanagement is businessoriëntatie: in de haarvaten van de organisatie.

Team Relatiemanagement
De relatiemanagers zijn, wat betreft de dagelijkse IV-dienstverlening, het aanspreekpunt van de Dienst IM en de Dienst ICT voor alle betrokken politieonderdelen en partners in het land. Ze vormen de verbinding tussen de business en de IV-keten (en vice versa) en onderhouden daartoe een uitgebreid netwerk met contacten binnen de eenheden (resp. het PDC)

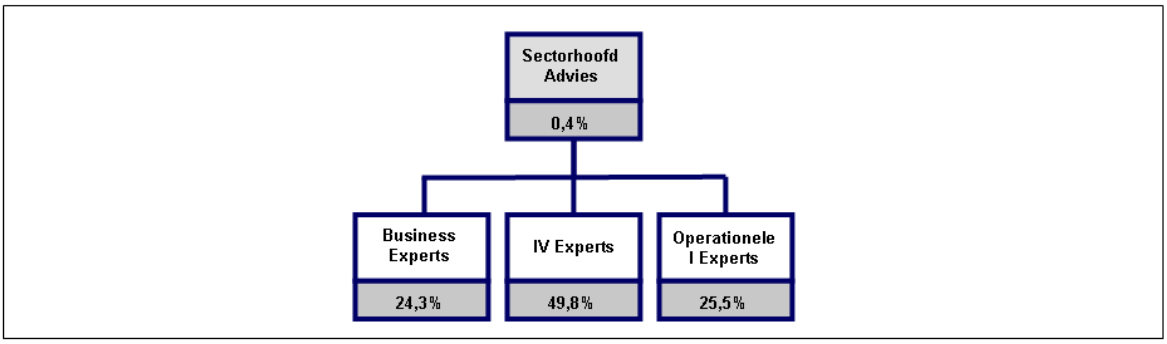
De jaarlijks door Relatiemanagement op te stellen IV-deeljaarplannen bevatten, naast afspraken over de IV-dienstverlening, ook afspraken over de (voorgenomen) vernieuwing van de IV per aandachtsgebied. De bijdrage voor het vernieuwingsdeel van de deeljaarplannen wordt verzorgd door de afdeling Advies. Deze IV-deeljaarplannen zijn input voor de Directie IV die, mede op basis van deze deeljaarplannen, het IV-jaarplan opstelt. De IV-deeljaarplannen vormen dus het bottom-up proces van medewerker via aandachtsgebied naar Directie IV, het IV-jaarplan is het top-down proces dat daarop volgt en waarlangs het vastgestelde IV-beleid wordt uitgezet.

Team Servicelevelmanagement
Servicelevelmanagement zorgt ervoor dat de afgesproken IV-dienstverlening aan en voor de gebruiker optimaal wordt geleverd en geborgd en er een constante verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening plaatsvindt. Servicelevelmanagement is de "haarlemmerolie" die knelpunten in de gecontracteerde dienstverlening signaleert, zorgt voor een soepele levering van deze diensten door de Dienst IM en de Dienst ICT en periodiek hierover rapporteert (Servicelevel Rapportage).
Servicelevel Management is verantwoordelijk voor het opstellen en afsluiten van de SLA inzake nieuwe en/ of gewijzigde dienstverlening. Verder ondersteunt zij, met kennis van de bestaande dienstverlening, de realisatie van nieuwe diensten.

4.2 Afdeling Advies

De Afdeling Advies bestaat uit de teams Business Experts, IV Experts en Operationele I Experts. De afdeling Advies is gespecialiseerd op en ingericht naar de door de Korpsleiding vastgestelde (landelijke) aandachtsgebieden. De afdeling Advies staat onder leiding van een sectorhoofd, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de afdeling.
De totale formatieve omvang van de afdeling Advies bedraagt 235 fte niet-operationele sterkte.
Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organogram Afdeling Advies



Kerntaken afdeling Advies
Afdeling Advies stemt de IV af op de strategische doelstellingen en (de daaruit voorkomende) behoeften van de business (business – IV alignment) en werkt daarbij nauw samen met zowel de business als de andere onderdelen van de IV-organisatie (Directie IV, Dienst IM, Dienst ICT).

Wat betreft de vernieuwing van de IV geeft de afdeling Advies integraal advies over de daaruit voortvloeiende proces-, organisatie- en/of IV-veranderingen en levert input voor de P&C cyclus rondom de informatievoorziening en voor het onderhoud van de Enterprise Architectuur. Tevens geeft afdeling Advies, samen met de business, invulling aan de vernieuwing van de IV volgens de vastgestelde architectuur door te zorgen voor de implementatie van de gekozen proces-, organisatie- en/of IV-veranderingen. De driver van Afdeling Advies is businessoriëntatie: in de haarvaten van de organisatie.

Randvoorwaarde voor het vernieuwen van de informatievoorziening is dat Dienst IM de business kent en begrijpt en tot in de haarvaten van de organisatie zichtbaar en voelbaar aanwezig is. Afdeling Advies is om die reden gespecialiseerd in de verschillende aandachtsgebieden die aan de regionale eenheden, de landelijke eenheid en het PDC zijn toegekend. Multidisciplinaire klantenteams vertalen de business behoefte naar gewenste IV. Afdeling Advies is hierin de spreekbuis [1]van de business naar de informatievoorziening en vice versa. Binnen de afdeling Advies zijn de Business Experts het aanspreekpunt voor de aandachtsgebiedhouders (en vice versa) voor de vernieuwingsvraagstukken.

Team Business Experts
De Business Expert is het aanspreekpunt van de Dienst IM en de Dienst ICT voor vernieuwingsvraagstukken voor alle betrokken politieonderdelen en (keten)partners in het land. De Business Experts zijn expert op één of meer aandachtsgebieden en zorgen voor een projectmatige doorontwikkeling van de IV op die gebieden. Het betreft de inrichting van informatieprocessen die landelijk op gelijksoortige wijze uitgevoerd zullen gaan worden.

De Business Expert vormt de verbinding tussen de business en de IV (end-to-end) en vice versa. Het opbouwen en onderhouden van een uitgebreid netwerk aan contacten binnen de eenheden (resp. het PDC), de keten en de organisatieonderdelen i.r.t. de informatievoorziening is daarom een relevant aspect van zijn/haar werk.

[1] De Business expert (Advies) is voor de business het aanspreekpunt voor vernieuwingsvraagstukken. De relatiemanager (RSLM) is het aanspreekpunt voor de dagelijkse IV-Dienstverlening.

De Business Experts richten zich op het leveren van advies- en implementatiediensten aan de business om de effectiviteit van bedrijfsstrategie, bedrijfsvoering en operationele processen te verbeteren. Daarbij zijn zij verantwoordelijk voor de intake van nieuwe behoeften/vragen die binnen hun aandachtsgebied(en) vallen. De aandachtsgebiedhouder bepaalt, daarbij geadviseerd door zijn Business Expert, of nieuwe behoeften/vragen als prioriteit zullen worden voorgelegd aan de KL.

De Business Experts zijn verantwoordelijk voor de jaarlijkse opstelling van een deelinformatieplan per aandachtsgebied. Dit plan, dat in nauwe samenwerking met de business wordt gemaakt, legt de relatie tussen de strategie van de Politie en de voor het betreffende aandachtsgebied voorgestelde prioriteiten met een IV-component. Het deelinformatieplan vormt input voor de jaarlijks door het Relatiemanagement per aandachtsgebied op te stellen IV-deeljaarplan, dat mede als input dient voor de IV-P&C-cyclus van de Directie IV. De door de IV experts ontwikkelde informatiearchitectuur helpt de business expert bij het afbakenen van de geadviseerde IV-ontwikkeling binnen het aandachtsgebied.

Voor realisatie van geprioriteerde IV-ontwikkelingen stelt de Business Expert het voorstel op. Dit voorstel betreft een integraal advies dat alle bedrijfsaspecten afdekt en dat in nauwe samenwerking met de business wordt voorbereid. Dit voorstel bevat o.m. een beschrijving van de impact van het voorstel op organisatie, proces en technologie, een beschrijving van de business requirements (de doelen van de nieuwe informatievoorziening), resp. de business case, en een Project Start Architectuur die de Business Expert laat uitwerken door de IV Expert, in samenwerking met een enterprisearchitect en een technisch architect.

De Business Expert heeft een leidende rol bij de verdere uitwerking van m.n. de organisatie- en proceskant van het advies in de PID-, realisatie- en implementatiefase van het project (d.w.z. na besluitvorming door de SCB). Tevens is hij verantwoordelijk voor het uitvoeren van een benefits review na afloop van het project.

Verder heeft de Business Experts een rol in het adviseren van de business over het beter benutten van de bestaande/beschikbare IV producten en diensten.

Team IV Experts
De IV Experts ontwikkelen de Informatiearchitectuur voor de gehele organisatie en domeinarchitecturen voor aandachtsgebieden, binnen de kaders die de Enterprise Architectuur voorschrijft. (De Directie IV doet het beheer van de Informatiearchitectuur). Tevens zorgen zij (onder verantwoordelijkheid van de projectleider) voor de totstandkoming van de Project Start Architectuur. Een PSA wordt opgesteld op basis van architectuurkaders die worden voorgeschreven door de Directie IV en aansluitend op de Enterprisearchitectuur van de Staf KL en de applicatie- en technische architectuur van de Dienst ICT, en geeft de kaders waarbinnen het project moet worden gerealiseerd. Een goedgekeurd PSA is noodzakelijk voor de start van ieder vernieuwingsproject.

In de realisatiefase van een vernieuwingsproject (dus na goedkeuring op basis van het PID en de PSA) hebben de IV-experts een rol in het tot in detail opstellen van de gebruikersrequirements (de functionele eisen en wensen).
Daarbij borgen zij ondermeer de inrichting van de informatieprocessen, de samenhang van gegevens, analyse van de organisatorische gevolgen, inrichting van de niet-geautomatiseerde informatievoorziening, het voldoen aan eisen op het gebied van informatiebeveiliging, wijzigingenbeheer, opstellen en uitvoeren tests etc.

Samen met de stakeholders en de ontwikkelaars worden de gebruikersspecificaties uitgewerkt en gelijktijdig het informatiesysteem ontwikkeld. Hierbij wordt in multidisciplinaire teams gewerkt, die in korte sprints werkende software opleveren, de z.g. "agile" ontwikkeling. Samen met de business experts bewaken de IV Experts dat de business doelen worden geborgd. De stakeholders vertegenwoordigen alle bij het onderwerp betrokken partijen uit de business en dragen vakinhoudelijke kennis, eisen en wensen over.

Team Operationele I-Experts
De operationele I-experts zorgen ervoor dat operationele informatie snel in het politieproces gebruikt kan worden. Met een BI-product (Business Intelligence product: geautomatiseerde rapportage, gegevensset, analysemogelijkheid) wordt de informatievraag eenmalig of structureel beantwoord. Met

name de BI-producten die zijn ontwikkeld voor de structurele beantwoording van vragen, stellen de politiemedewerkers in staat gegevens eenvoudig zelf op te vragen t.b.v. analyse, het uitvoeren van een opsporingsonderzoek, het verrichten van gebiedsgebonden politiezorg, bedrijfsvoering etc.

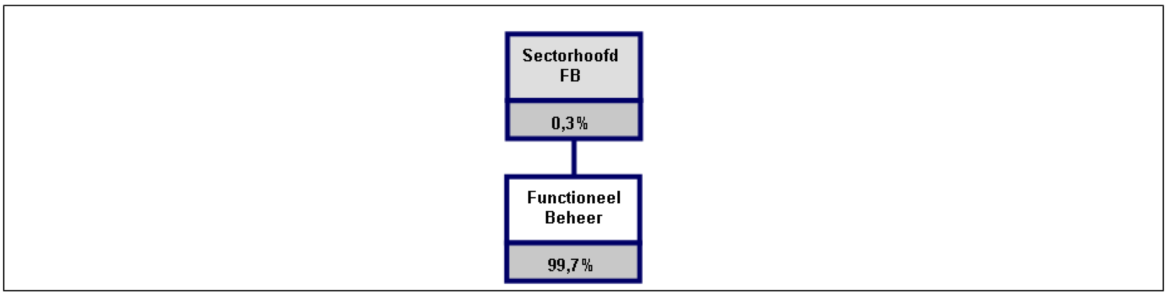
Bij nieuwe informatievragen kijken de operationele I-experts hoe deze informatie is op te leveren. Kan het BVI-datawarehouse deze leveren, volstaan de huidige datamarts, welke (aanvullende) bronnen dienen geraadpleegd te worden, moeten queries of rapporten aangepast worden, etc. ?
Daar waar de huidige middelen niet volstaan om in de informatiebehoefte van het politieproces te voorzien, bekijken de operationele I-experts welke nieuwe middelen (nieuwe functionaliteiten of nieuwe bronnen) nodig zijn. Dat doen zij in samenwerking met de IV-experts, om ervoor te zorgen dat nieuwe middelen passen in de informatiearchitectuur en bij de bestaande voorzieningen en infrastructuur.

De Operationele I-experts verrichten hun werkzaamheden binnen de Business Intelligence Competence Centers (BICC’s) bij de eenheden resp. het PDC. Daarnaast worden zij gericht ingezet ter ondersteuning van de Korpsleiding en Staf Korpsleiding en in het kader van bijzondere onderzoeken.

4.3 Afdeling Functioneel Beheer (FB)

De afdeling Functioneel Beheer wordt geleid door een sectorhoofd en bestaat uit 4 teams. Ieder team is verantwoordelijk voor het beheer van een deelverzameling van de applicatieportfolio en wordt aangestuurd door een teamchef, waarbij senior medewerkers een coördinerende rol in de verdeling en prioritering van het werk vervullen. De totale formatieve omvang van de afdeling Functioneel Beheer bedraagt 316 fte niet-operationele sterkte (excl. lokaal functioneel beheer MDC)
Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organogram Afdeling Functioneel Beheer



Kerntaken Afdeling Functioneel Beheer

Functioneel Beheer zorgt op operationeel niveau voor de verbinding tussen de uitvoering door de business (politie- en bedrijfsvoeringsprocessen) en de benodigde ondersteuning met IV. De afdeling werkt hierbij nauw samen met de Directie IV, Dienst IM en Dienst ICT. Het resultaat hiervan is dat er sprake is van een integrale benadering van de informatievoorziening, waarbij de FB-werkzaamheden afgestemd zijn op de kaders vanuit de directie IV (bijv. Gegevensautoriteit) en aansluiten op andere onderdelen binnen de Dienst IM (bijv. RSLM, Advies) en de Dienst ICT (bijv. Gebruikersondersteuning en Applicatiebeheer).

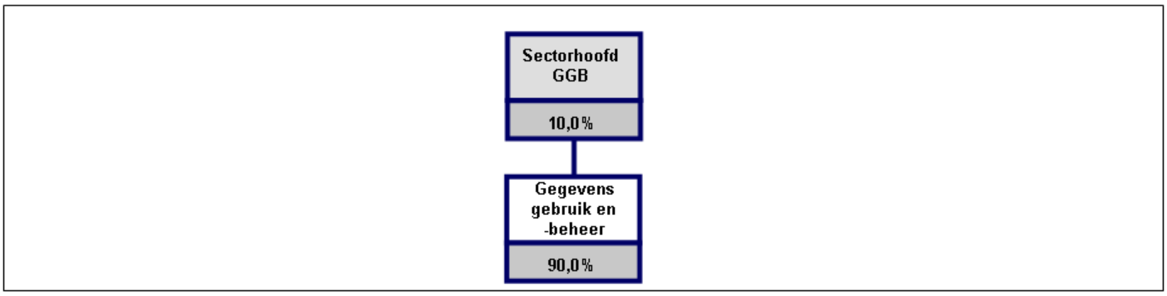
Aan de ene kant zorgt Functioneel Beheer voor het doen functioneren van de informatievoorziening en het in de 2e lijn ondersteunen van gebruikers in het gebruik van de informatievoorziening. Anderzijds draagt Functioneel Beheer zorg voor het continu en optimaal verbeteren van de bestaande informatievoorziening binnen de beschikbare functionaliteit. Dit gebeurt door in het functioneel beheer binnen landelijke kaders maximaal aan te sluiten bij de wijze waarop de geboden functionaliteit in de politiepraktijk kan worden benut. Daarnaast begeleidt Functioneel Beheer wijzigingsverzoeken waarmee applicaties worden verbeterd, onder meer op basis van landelijk afgestemde gebruikersbehoeften, extern opgelegde wijzigingen (bijv. wetswijzigingen) en gesignaleerde functionele problemen in het gebruik van applicaties.

Het ‘Referentiekader Functioneel beheer’, gebaseerd op het BiSL-framework, is voor Functioneel Beheer de leidende uitwerking van de processen, activiteiten, resultaten en producten van het werk, zoals bijvoorbeeld gebruikersbeheer. Daarnaast is er, als onderdeel van de IV-dienstencatalogus, een producten- en dienstencatalogus FB, die duidelijk maakt welke diensten door FB kunnen worden geleverd. De planning van het uit te voeren FB-werk afgezet tegen de beschikbare capaciteit en competenties vindt plaats binnen de jaarplancyclus FB als onderdeel van de IV-jaarplancyclus.

4.4 Afdeling Gegevensgebruik en -beheer (GGB)

De afdeling Gegevensgebruik en -beheer bestaat uit de afdeling Gegevensgebruik en -beheer. De afdeling staat onder leiding van een sectorhoofd, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de afdeling.
De totale formatieve omvang van de afdeling Gegevensgebruik en -beheer bedraagt 12 fte niet-operationele sterkte.
Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organogram Afdeling Gegevensgebruik en -beheer

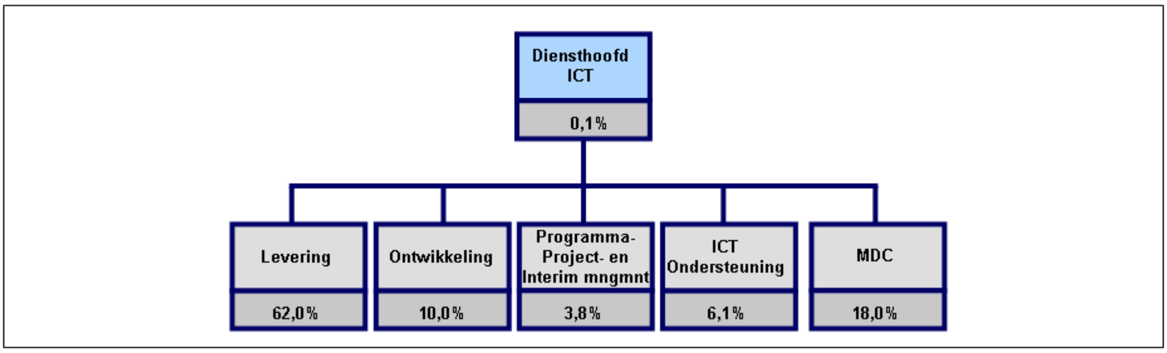


Afdeling Gegevensgebruik en beheer
De afdeling Gegevensgebruik en beheer heeft een controlerende rol op het gebied van de gegevenskwaliteit en komt met voorstellen om de inhoudelijke gegevenskwaliteit te verbeteren. Op basis van richtlijnen van de Gegevensautoriteit van de Directie IV controleert de afdeling, zowel steekproefsgewijs als m.b.v. geautomatiseerde hulpmiddelen, de kwaliteit van de opgeslagen gegevens. Een goede gegevenskwaliteit geeft bruikbare gegevens in de politiepraktijk, voor managementrapportages en voor gegevensuitwisseling met ketenpartners.

5. Dienst ICT

Dienst ICT (Informatie en Communicatie Technologie) bestaat uit de afdelingen Programma-, Project- en Interimmanagement, Ontwikkeling, ICT Ondersteuning en Levering. Daarnaast is er nog een losstaande afdeling Meldkamer Diensten Centrum (MDC). De Dienst ICT staat onder leiding van het Diensthoofd ICT, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de dienst.
De totale formatieve omvang van de Dienst ICT bedraagt 1598 fte niet-operationele sterkte. Dit is inclusief de formatieve omvang van het MDC, die 287 FTE bedraagt.
Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven.

Organogram Dienst ICT



Doorontwikkeling
De structuur van de Dienst ICT is ingrijpend gewijzigd t.o.v. de vorige versie van het IP: in plaats van een indeling van de dienst in 7 afdelingen is er nu een indeling in 5 afdelingen, waarmee een logischer samenhang van werkzaamheden is bereikt. De samenvoeging geeft ruimte aan een nieuw organisatorisch concept: competence center in combinatie met servicelijn. In een competence center vindt bundeling van vakkennis plaats, vanuit de servicelijn de integratie van de ICT dienstverlening. Dit concept wordt nader in dit hoofdstuk uitgewerkt.

De huidige 5 afdelingen zijn als volgt gevormd:

- Levering is ontstaan uit de samenvoeging van de afdelingen ICT Services, Diensten en Exploitatie Rekencentra van het vorige IP. ICT Services heet nu Gebruikersondersteuning en voert dezelfde activiteiten uit. Door het plaatsen van ICT Services en Exploitatie Rekencentra onder een eenhoofdige leiding kan een snellere en consistente serviceverlening worden ontwikkeld. Het onderdeel Exploitatie Rekencentra heeft een metamorfose ondergaan in de richting van eerdergenoemde competence centers en servicelijnen. De nieuwe concepten borgen de continuïteit, de vakkennis, de snelheid van de dienstverlening en de integraliteit die de basis vormt van de nationale inrichting van informatiesystemen en rekencentra.
- Ontwikkeling is een voortzetting van de afdeling ICT Ontwikkeling en Beheer. Bijna alle taken zijn gelijk gebleven, alleen is de zorg voor de ICT infrastructuur en Applicateibeheer nu belegd bij de afdeling Levering waardoor de verantwoordelijkheid eenduidig is belegd.
- Programma-, Project- en Interimmanagement is ontstaan uit de afdeling Projectmanagement van de dienst IM en de unit ICT programma- en projectmanagement van de dienst ICT. Beide afdelingen zijn samengevoegd om de integraliteit van het projectmanagement over beide diensten en de eenheden heen te borgen, en uitgebreid met interimmanagement om de flexibiliteit van de organisatie van de IV te vergroten.
- ICT Ondersteuning is een voortzetting van de afdeling ICT-operationele Sturingsondersteuning en Beheersing. Het ICT expertisecentrum licenties is nu wat breder opgezet als afdeling Leveranciersmanagement. Er is een team Tactische Exploitatie aan de afdeling toegevoegd die voortkomt uit de afdeling ICT diensten.
- Het Meldkamer Diensten Centrum (MDC) stond in het vorige IP nog als afdeling Meldkamerdiensten onder de leiding Dienst ICT. Het MDC staat onder leiding van het CIO Managementberaad, waar de CIO van de Politie onderdeel van uitmaakt, evenals VenJ en de CIO's van Brandweer, Ambulancediensten en Kmar. Daarbij wordt het MDC grotendeels extern

gefinancierd. Het MDC wordt daarom als aparte organisatievorm gezien, waarbij het personeel onder de Nationale Politie valt.

De verbeterde samenwerking tussen de diensten IM en ICT is reeds beschreven bij de dienst IM.

Kerntaken Dienst ICT

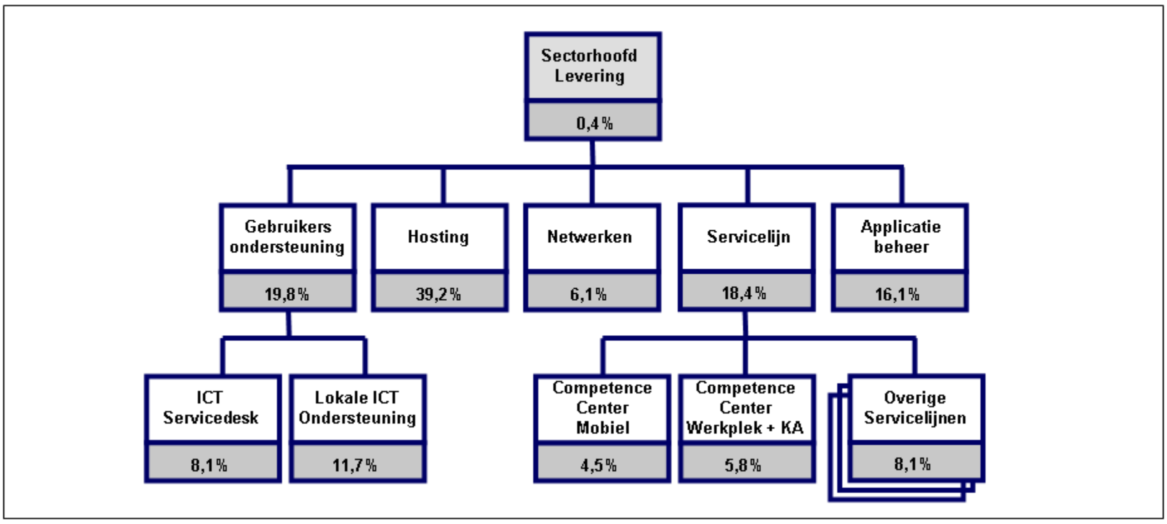
Dienst ICT is de technische organisatie die de totstandkoming en de continuïteit van de ICT borgt tegen markt conforme kosten. Welke activiteiten de Dienst ICT uitvoert wordt op strategisch niveau bepaald en opgenomen in het IV Jaarplan dat de Directie IV opstelt. In dat jaarplan zijn ondermeer ook het bAVP verwerkt, evenals de doelstellingen van de minister ("ICT op orde")

- Levering: zorgt voor de beschikbaarheid van de IV (waar nodig 24/7 uur) en ondersteunt de business bij het gebruik ervan. Levering is in de vorm van gelaagde besturing verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening.
- Ontwikkeling: ontwikkelt projectmatig nieuwe functionaliteit op basis van de functionele eisen en zorgt voor continue doorontwikkeling en onderhoud van de bestaande IV applicaties.
- Programma- en Project- en Interim management: voert het management van IV en ICT programma's en projecten uit en waar nodig interim management, en zorgt daarbij ondermeer voor een goede samenwerking tussen de business en haar partners, de Dienst IM en de Dienst ICT.
- ICT Ondersteuning: borgt de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening op middellange termijn. Daarnaast voert zij de regie op uitbestede managed services.

5.1 Afdeling Levering

De Afdeling Levering bestaat uit de teams Gebruikersondersteuning, Hosting, Netwerken, Servicelijn en Applicatiebeheer. De Afdeling Levering staat onder leiding van het Sectorhoofd Levering, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de Afdeling.
De totale formatieve omvang van de Afdeling Levering bedraagt 991 fte niet-operationele sterkte. Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organogram Afdeling Levering



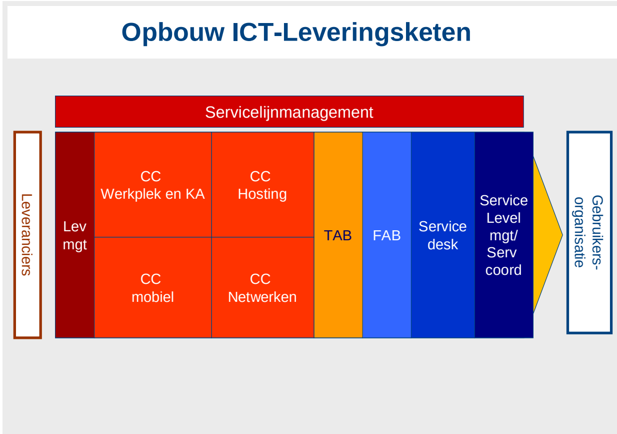
Kerntaken Afdeling Levering
Politiewerk is sterk afhankelijk van informatie en ICT. Politiemensen moeten kunnen vertrouwen op de ICT-systemen en deze ICT-systemen moeten het werk van de politie ondersteunen. De technische infrastructuur moet betrouwbaar zijn. Wat voorop staat bij de afdeling Levering is de politieorganisatie te voorzien van een betrouwbare en 24/7 beschikbare ICT-dienstverlening. Daarbij zorgt de afdeling ervoor dat de dienstverlening effectief en efficiënt is ingericht. Er wordt sterk gelet op kosten. Professionaliteit en trots zijn op het vak staan centraal. Haar driver is operational excellence. De afdeling stuurt op continuïteit, leverbetrouwbaarheid, kwaliteit, gebruikerstevredenheid en veiligheid.

De afdeling Levering installeert, exploiteert, beheert en ondersteunt het gebruik van applicaties, producten, deelsystemen, datacommunicatienetwerken en infrastructuur, conform de afspraken hierover met de organisatie zoals vastgelegd in de IV Dienstencatalogus (IDC). Haar werkterreinen zijn de gehele exploitatieomgeving (datacenters, netwerk, serverplatform, middleware, storage en applicatiehosting), het applicatiebeheer en de exploitatie van de ontwikkel- test- en acceptatieomgevingen (OTA).

De afdeling Levering is verantwoordelijk voor de instandhouding van de technische basisvoorziening (infrastructuur, servers, storage, netwerk), die de business meer ruimte geeft om flexibel met applicaties (functionaliteit) om te gaan. Schaalbaarheid en passende capaciteit zijn hierbij sleutelwoorden. Op deze manier kunnen wijzigingen sneller tot stand komen. Dit is een eigenstandige verantwoordelijkheid van de afdeling Levering. De afdeling Levering is opgebouwd naar competence centers (CC) en servicelijnen (SL) (Voor een visualisatie zie de afbeeldingen op de volgende bladzijde[2]). Competence Centers bevorderen de ontwikkeling van de vakinhoudelijke kennis en de onderlinge vakinhoudelijke samenwerking zodat de dienstverlening eenduidig wordt. Servicelijnen bevorderen de integraliteit en de continuïteit van de dienstverlening doordat niet meer wordt gedacht in termen van het leveren van afzonderlijke producten door functionele teams maar het leveren van complete IV-diensten onder verantwoordelijkheid van een servicelijn manager aan de business.

[2] De in de afbeelding opgenomen service lijnen zijn voorbeelden.





Als er een probleem is met een bepaalde service, zoals bijvoorbeeld BVH, hoeft niet te worden uitgezocht welk ICT bedrijfsonderdeel de problemen kan verhelpen: dit regelt de servicelijnmanager. Deze zorgt voor een snelle oplossing en neemt maatregelen ter voorkoming van herhaling. De kwaliteit en kosten van de ICT dienstverlening worden gewaarborgd in de nauwe samenwerking tussen Servicelijnmanagement en Relatie- en Servicelevelmanagement van de dienst IM.

Team Gebruikersondersteuning
Contacten met de gebruikers van de IV producten lopen in eerste instantie via de Servicedesk, van waaruit de eerstelijns service plaatsvindt. Doordat Lokale IV Ondersteuning dicht tegen de business aan is georganiseerd kan de afdeling direct, concreet en optimaal samenwerken met de business.

ICT-Servicedesk
De ICT Service Desk is een onderdeel voor gebruikersondersteuning met vakinhoudelijke kennis, die het eerste contactpunt (1ste lijn) vormt voor alle afnemers en gebruikers van de IV-diensten. De Servicedesk biedt tijd- en locatie-ongebonden ondersteuning van de IV-dienstverlening aan de gebruikersorganisatie. Volgens het click-call-face principe biedt de Servicedesk allereerst informatie op intranet waarmee gebruikers hun eigen problemen kunnen oplossen. De ICT Servicedesk geeft daarenboven telefonisch advies en indien nodig wordt persoonlijk contact gelegd met de gebruikers door de medewerkers van Lokale ICT Ondersteuning of door de 2e lijns support zoals Applicatie Beheer.

Lokale ICT Ondersteuning
Lokale ICT Ondersteuning levert technische (eerste en tweedelijns) ondersteuning op locatie. De Lokale ICT Ondersteuning is verantwoordelijk voor de exploitatie van de werkplekken en randapparatuur, die onderdeel is van de gehele exploitatieomgeving. Zij zorgt tevens voor het op locatie plaatsen, herstellen respectievelijk uitwisselen van ICT-componenten en het ondersteunen van gebruikers in het gebruik ervan.

Team Servicelijn
Het team Servicelijn is verantwoordelijk voor de levering van de IV-diensten en producten conform de IV Dienstencatalogus (IDC). Daartoe is dit team georganiseerd naar Servicelijnen.
Team Servicelijn is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, inrichten en leveren en de integraliteit van de ICT-diensten over de gehele levenscyclus van de dienst. Zij borgt de uniformiteit, kwaliteit en efficiëntie van diensten. Team Servicelijn voert ook het tactisch en operationeel leveranciers-management over de leveranciers van de specifieke producten en diensten, i.s.m. het team Leveranciersmanagement. Het team sluit daartoe OLA's af met de externe leveranciers en de interne afdelingen binnen de Dienst IM en de Dienst ICT. Met de klanten werkt het team Servicelijn op basis van door haar afgesloten SLA's.

De organisatie van de afdeling Levering is gestructureerd naar Competence Centers en Servicelijnen om diensten aan (eind)gebruikers te leveren. De Competence Centers richten zich op de instandhouding en verdere ontwikkeling van de (kern)competenties die van cruciaal belang zijn voor het functioneren van de geautomatiseerde informatievoorziening. Zij zijn georganiseerd rondom kennisgebieden en doen de benodigde investeringen t.b.v. de instandhouding en vernieuwing van competenties (investeren in kennis en capaciteit). Tevens creëren ze de condities die het mogelijk maken om de competentieontwikkeling aan het dagelijks functioneren van de organisatie te koppelen.

Zij zijn zowel verantwoordelijk voor de instandhouding als de verbetering in de zin van ‘life cycle management’ (productmanagement).

De Servicelijnen zijn eindverantwoordelijk voor de instandhouding, vernieuwing en ontwikkeling van diensten. Zij doen, binnen het daarvoor beschikbaar gesteld budget, investeringen die voor het onderhouden en vernieuwen van diensten noodzakelijk zijn (investeren in dienstverlening). Vanuit de Servicelijn worden de organisatie/competenties gericht en vindt het “richten” van de dienstverlening plaats. Er zijn servicelijnen voor politiesystemen als; BVH, BVI, Summ-IT, niet-politiesystemen, bedrijfsvoeringsystemen, internationale systemen.

De Competence Centers leveren een gecontracteerde bijdrage binnen de Servicelijnen: ze dragen zorg voor de levering van de producten waaruit de diensten zijn opgebouwd. Vanuit de Servicelijnen wordt de dienstverlening gerealiseerd en wordt de integraliteit en de bedrijfseconomische verantwoording ervan gedurende de afgesproken levenscyclus bewaakt.

Voor de twee omvangrijkste servicelijnen zijn aparte competence centers ingericht: CC Mobiel en CC Werkplek en KA.

Competence Center Mobiel
Het Competence Center Mobiel, dat georganiseerd is binnen de Servicelijn Mobiel beheert en vernieuwt de mobiele apparaten en bijbehorende infrastructuur in opdracht van de Servicelijn manager conform de afspraken hierover met de klanten, zoals vastgelegd in de IV-Dienstencatalogus (IDC).
Het Competence Center Mobiel verzorgt de instandhouding van de bij de politie in gebruik zijnde mobiele apparaten en de ontsluiting van de diensten die hierop aangeboden worden (na vooronderzoek en een beleidsmatige beslissing). Hiervoor wordt een appstore ingericht en beheerd. Hierbij wordt de continuïteit van de bestaande ICT dienstverlening over de platformen gewaarborgd.
Het Compentence Center Mobiel werkt nauw samen met Meldkamer Diensten Centrum (MDC) als de connectiviteit van mobiele apparaten meldkamersystemen raakt, dan wel daarmee verweven is.

Competence Center Werkplek en KA
Binnen de Servicelijn Werkplek en KA is het Competence Center Werkplek en KA (Kantoor Automatisering) gepositioneerd. Dit competence center beheert en vernieuwt de ICT-werkplekken en bijbehorende infrastructuur in opdracht van de Servicelijn manager conform de afspraken hierover met de klanten, zoals vastgelegd in de IV Dienstencatalogus (IDC).
Het Competence Center Werkplek en KA verzorgt de instandhouding van de bij de politie in gebruik zijnde ICT-werkplekken en de ontsluiting van de KA-diensten die hierop aangeboden worden. Tevens is dit competence center verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de instandhouding en levering van de KA-diensten. Hierbij wordt de continuïteit van de bestaande ICT-dienstverlening over de platformen gewaarborgd.

Team Hosting
Het team Hosting beheert de basisplatformen en bijbehorende infrastructuur conform de afspraken hierover met de klanten zoals vastgelegd in de IV-Dienstencatalogus (IDC).
Het team Hosting verzorgt de ontwikkeling en instandhouding van de datacenters van de Afdeling Levering en de in deze datacenters ondergebrachte basisplatformen ten behoeve van alle applicaties. Hosting is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van voldoende capaciteit op deze basisplatformen zodat de continuïteit van de bestaande ICT-dienstverlening gewaarborgd is. Binnen het team Hosting onderkent men een tweetal competence centres namelijk op de gebieden Servers (fysiek en virtueel) en Storage. Daarnaast bestaat er binnen het team Hosting een onderdeel Datacenter Facilities.

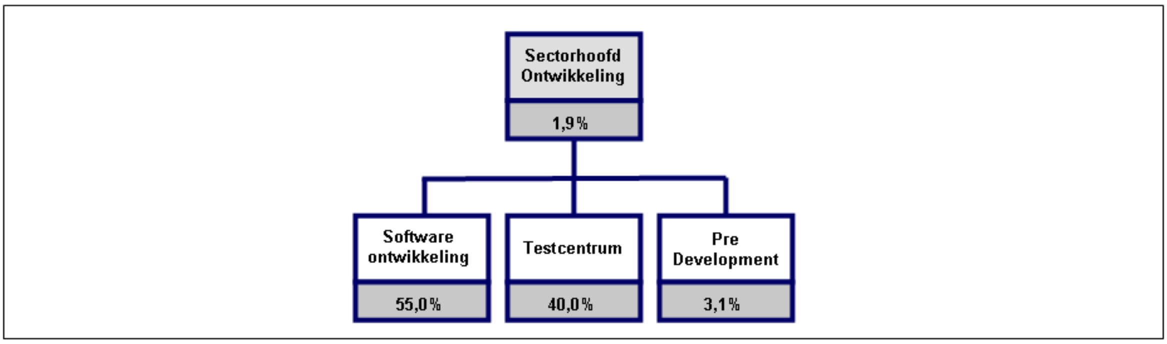
Team Netwerken
Team Netwerken ontwikkelt en beheert alle datanetwerken en bijbehorende netwerkinfrastructuur conform de afspraken hierover met de klanten, zoals vastgelegd in de IV-Dienstencatalogus (IDC).
Het team Netwerken verzorgt de instandhouding van de datanetwerken van de politie die ondergebracht zijn bij de Afdeling Levering ten behoeve van de dienstverlening op alle applicaties.
Hierbij wordt de continuïteit van de bestaande ICT-dienstverlening gewaarborgd.

Team Applicatiebeheer
Onder het technisch applicatiebeheer vallen alle werkzaamheden die worden uitgevoerd in het kader van het draaien en de instandhouding van de applicaties en hun onderliggende delen, zoals databases, en middleware.
Binnen de Dienst ICT worden applicaties (deels) in eigen beheer gebouwd, onderhouden en op eigen platformen als dienst aan de klant ter beschikking gesteld. Hierbij worden de beheermodellen ASL, voor de applicatie ontwikkeling, en ITIL, voor het technisch beheer, toegepast.
Het team Applicatiebeheer installeert applicaties en databases (i.s.m. de applicatieontwikkelaar), installeert updates en patches en houdt applicaties en databases beschikbaar. Daarbij voert zij technische acceptatietests uit, en beheert en begeleidt zij deze.
Applicatiebeheer levert ondersteuning bij het inrichten en de monitoring van applicaties en databases (performance, beschikbaarheid en omvang), bij het analyseren en oplossen van applicatieve incidenten en bij het inrichten van de back-up en recovery van applicaties en databases. Aan de gebruikers levert dit team tweedelijns ondersteuning.

5.2 Afdeling Ontwikkeling

De Afdeling Ontwikkeling bestaat uit de teams Software Ontwikkeling, Testcentrum en Pre Development. De Afdeling Ontwikkeling staat onder leiding van het sectorhoofd Ontwikkeling, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de afdeling. De totale formatieve omvang van de afdeling Ontwikkeling bedraagt 160 fte niet-operationele sterkte.
Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organogram Sector Ontwikkeling



Kerntaken afdeling Ontwikkeling
De Afdeling Ontwikkeling vertaalt gewenste IV functionaliteit, zoals gedefinieerd door Dienst IM, in robuuste en gecertificeerde ICT-oplossingen (waar mogelijk standaard software), die geïmplementeerd, geëxploiteerd en beheerd worden door de afdeling Levering. De afdeling Ontwikkeling zorgt voor zowel het onderhoud en de doorontwikkeling van de bestaande applicatieportfolio als voor het creëren en/of verwerven van nieuwe ICT-oplossingen. De afdeling Ontwikkeling maakt hierbij optimaal gebruik van expertise en standaardcomponenten die in de markt beschikbaar zijn en richt zich, naast eigen ontwikkeling (waar nodig) vooral ook op de integratie van externe componenten. De afdeling voert de regie op alle in- en externe ontwikkelactiviteiten. Het leading principle is “Time to Market”: realistische opdrachten worden binnen tijd en budget gerealiseerd, ingepast in de architectuur en geïmplementeerd binnen de organisatie zoals bij de start gedefinieerd.

Op meerdere manieren is geborgd dat de door afdeling Ontwikkeling op te leveren IV-producten aansluiten bij de behoefte zoals die (bij de start van het project) door de business samen met Dienst IM is gedefinieerd. Enerzijds door intensief met Dienst IM samen te werken en de activiteiten onderling goed af te stemmen. Anderzijds door gebruikmaking van "agile" ontwikkeling: ontwikkelaars, IV-experts van Advies en medewerkers uit de business werken hierbij nauw samen aan de ontwikkeling van nieuwe, concrete IV-producten.

Om tijdige oplevering van IV producten te kunnen garanderen is er een scheiding aangebracht tussen ontwikkeling en beheer. Beheeractiviteiten zijn ondergebracht bij de afdeling Levering (het Leverbedrijf, waar continuïteit leidend is). De afdeling Ontwikkeling (het Ontwikkelbedrijf) concentreert zich hierbij op het ontwikkelen en onderhouden van applicaties.

De afdeling Ontwikkeling beschikt over een Testcentrum waar men de beschikking heeft over state-of-the-art testtooling en goed geoutilleerde testomgevingen die representatief zijn voor de uiteindelijke productieomgeving. Afdeling Ontwikkeling levert nieuwe IV bedrijfsklaar op, zowel aan de gebruikersorganisatie als het Leveringsbedrijf. Het hele proces van ontwikkeling tot en met implementatie wordt gemanaged door een projectmanager / projectleider van de afdeling Programma-Project- en Interimmanagement. Een project is pas een succes als het opgeleverde systeem werkt zoals aan het begin van het traject door de business samen met advies is gedefinieerd, het aansluit op de geldende beheerprincipes en beschikbaar is gesteld aan en geaccepteerd door het Leverbedrijf en de gebruikers voor het gebruik van het systeem zijn opgeleid.

Team Software Ontwikkeling
Team Software Ontwikkeling ontwikkelt politieapplicaties op basis van de door Dienst IM samen met de business opgestelde requirements. De IV-experts definiëren de gebruikersrequirements op basis waarvan Software Ontwikkeling het functioneel ontwerp maakt en het informatiesysteem vervolgens, samen met Dienst IM en de business, "agile" ontwikkelt. Software Ontwikkeling beheert deze applicaties aan de hand van productplannen. Ze voert regie op de doorontwikkeling en het beheer van applicaties door marktpartijen. Daarnaast integreert Software Ontwikkeling softwareproducten van leveranciers met de reeds aanwezige software.
De groep software ontwikkelaars is onder te verdelen in drie resourcepools: transactie verwerking, informatieverwerking en enterprise applicatie integratie.
De resource pool informatieverwerking werkt analoog aan de decentrale BICC's, maar heeft als bijkomende taak het stellen van kaders voor de intake van de decentrale ontwikkeling.
Software Ontwikkeling borgt dat zowel de zelf ontwikkelde software als producten van leveranciers voldoen aan de eisen op het gebied van informatiebeveiliging.

Applicatie Integratie
De resourcepool Enterprise Applicatie Integratie ontwikkelt en onderhoudt onder meer het applicatie framework en draagt projectmatig bij aan de project start architectuur. In het applicatie framwork worden onder meer de relaties tussen alle applicaties, applicatiecomponenten, databases en externe bronnen voorgeschreven.

Productmanagement Applicaties
Het ontwikkelen van nieuwe producten wordt gestuurd vanuit Portfoliomanagement. Zodra een product eenmaal is ontwikkeld wordt dit onderdeel van het productportfolio.
Productmanagement Applicaties coördineert de op de bestaande producten door te voeren vernieuwingen en houdt toezicht op de status van alle producten. Alle producten zijn uitgewerkt in een eigen productplan.

Team Testcentrum
Het team Testcentrum test alle systemen en applicaties die deel gaan uitmaken van de ICT exploitatie- en productieomgeving van de politie. Het team doet dit om te borgen dat systemen die aan de politie beschikbaar worden gesteld maximaal gecontroleerd zijn op hun werking en kwaliteit. Een getest en goedgekeurd systeem wordt voorzien van een goedkeuringscertificaat.

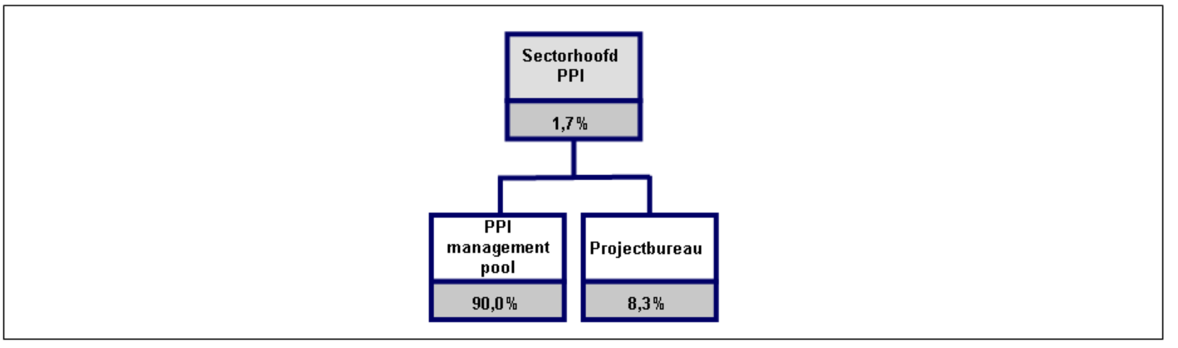
De tests worden uitgevoerd op basis van goedgekeurde requirements, specificaties en acceptatiecriteria. Als het Testcentrum de software in de Testomgeving heeft getest en goedgekeurd wordt de acceptatietest in de Acceptatieomgeving uitgevoerd door onder meer de Afdeling Levering, de toekomstige gebruikers, het team IV Experts en de afdeling Functioneel Beheer. Voor het certificeren beoordeelt het Testcentrum op basis van vooraf vastgestelde kwaliteitseisen of een product gecertificeerd kan worden.

Team Pre Development
Pre Development beoordeelt nieuwe technologie, componenten en producten ten behoeve van het bestaande en te verwachten toekomstige diensten- en productenportfolio op toepasbaarheid en consequenties door middel van operationele proeftuinen en verkennend onderzoek. Het team adviseert over de levenscyclus van de producten, op basis van innovatiemogelijkheden. Daarnaast onderzoekt het de gevolgen van de technologische ontwikkelingen op de invulling van de IV dienstverlening. Na evaluatie van de proeftuin wordt de verdere ontwikkeling òf overgedragen aan proces Vernieuwen òf gestopt.

5.3 Afdeling Programma-, Project- en Interim management (PPI)

De Afdeling Programma-, Project- en Interim management (PPI) bestaat uit de teams PPI management pool en Projectbureau. De afdeling staat onder leiding van het sectorhoofd PPI, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de afdeling. De totale formatieve omvang van de afdeling bedraagt 60 fte niet-operationele sterkte.
Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organogram Afdeling Programma- Project- en Interim management



PPI Management Pool
Het team PPI Management Pool beschikt over een pool van professionele programmamanagers, projectmanagers en interim managers. Het team levert deze functionarissen voor het leiden van alle programma's en projecten die door de Project Control Board (PCB) in opdracht worden gegeven aan de Dienst IM en de Dienst ICT. Dit kunnen zowel technische ICT projecten zijn als IV ontwikkel- en implementatieprojecten.
De projecten die alleen een aanpassing in de ICT realiseren, worden uitgevoerd voor de betreffende afdelingen van de Afdeling Levering van Dienst ICT.
De interim managers kunnen tijdelijk worden ingezet op leidinggevende posities.

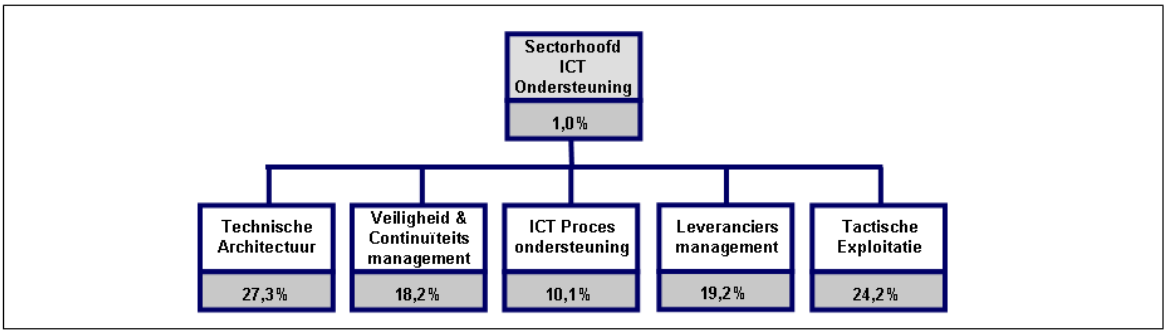
De programma's en projecten die de programma- en projectmanagers leiden, richten zich op de realisatie, invoering en ingebruikname van nieuwe of gewijzigde IV en/of ICT-producten en -diensten. Deze trajecten kenmerken zich door een gedegen en professionele programma- en projectvoering. Kenmerkend zijn onder meer een grote betrokkenheid van de gebruikersorganisatie in alle projectfasen en de integrale benadering van Organisatie, Proces en Technologie.

Team Projectbureau
Het team Programma- en Projectmanagement beschikt over een Projectbureau dat de projectmanagers en projectleiders ondersteunt bij het plannen, bemensen, administreren, rapporteren, het bewaken van de kwaliteit en op elkaar afstemmen van projecten.

5.4 Afdeling ICT Ondersteuning

De Afdeling ICT Ondersteuning bestaat uit de teams Technische Architectuur, Veiligheid- & Continuïteitsmanagement, ICT Procesondersteuning, Leveranciersmanagement en Tactische Exploitatie. De afdeling staat onder leiding van een sectorhoofd, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de afdeling. De totale formatieve omvang van de afdeling ICT Ondersteuning bedraagt 98 fte niet-operationele sterkte.
Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organogram Afdeling ICT Ondersteuning



Kerntaken Afdeling ICT Ondersteuning
ICT Ondersteuning richt zich op de levering (delivery) van diensten vanuit de Afdeling Levering. Hiertoe wordt vanuit ICT Ondersteuning nauw samengewerkt met de afdeling Relatie- en Servicelevelmanagement en wordt één afspraak OLA (Operational Level Agreement) afgesloten tussen de betreffende Servicelijn van de afdeling Levering en de overige afdelingen en competence centers, om de afgesproken dienstverlening te borgen.
ICT Ondersteuning informeert en rapporteert naar de teams Software Ontwikkeling en Servicelijn over invulling van de OLA's, en onderneemt correctieve actie waar nodig. ICT Ondersteuning richt zich ook op de borging van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening op middellange termijn, samen met servicelevelmanagement. Daarnaast voert zij de regie op uitbestede managed services.

Team Technische Architectuur
Technische Architectuur (TA) vervult de technische architectuurfunctie en draagt daartoe zorg voor de ontwikkeling, samenhang en borging van die architectuur. TA ontwikkelt en onderhoudt een meerjarenvisie op de technische-, informatie- en applicatie-infrastructuur, als onderdeel van gelaagde besturing. TA zet deze meerjarenvisie om in een architectuur waarin de afzonderlijke componenten van elke infrastructuur in samenhang zijn beschreven, zowel in tijd als functioneel gezien. Aan projecten levert TA architecten voor het opstellen van de PSA.
TA levert een technologieroadmap voor de ontwikkeling en uitfasering van de infrastructurele componenten. Deze roadmap vormt de input voor de release- en implementatieplanning.

Team Veiligheid- & Continuïteitsmanagement
Veiligheid- & Continuïteitsmanagement onderzoekt en analyseert, in opdracht of proactief vanuit eigen waarnemingen, maar altijd als onderdeel van gelaagde besturing, potentiële interne veiligheids- en continuïteitsrisico's en doet voorstellen voor noodzakelijke risicobeperkende maatregelen. Zij adviseert over ICT-veiligheids- en continuïteitsvraagstukken, stelt beleidsvoorstellen op en ontwikkelt normen. Daarnaast ondersteunt Veiligheid- en Continuïteitsmanagement de lijnorganisatie bij het realiseren van de beheersmaatregelen op het gebied van veiligheid. Naast een interne focus maakt het team ook risicoanalyses van de opdrachten die aan de Dienst ICT worden verstrekt.

Team ICT Procesondersteuning
ICT Procesondersteuning ontwerpt, implementeert en beheert gestandaardiseerde ICT-voortbrengingsprocessen incl. de koppelvlakken met de overige bedrijfs(voerings)processen. ICT Procesondersteuning vertaalt deze naar servicemanagement tooling om hiermee procesmatig de kwaliteit van de ICT-dienstverlening te borgen en te verbeteren.

Team Leveranciersmanagement
Leveranciersmanagement voert het tactisch leveranciersmanagement uit over alle contracten, afspraken en relaties met externe leveranciers. Zij werkt hierin nauw samen met de Afdeling Inkoop & Supply van het PDC. Leveranciersmanagement ondersteunt operationeel de inkoop en afroep van ICT middelen en de registratie ervan.
Leveranciersmanagement voert regie over de leveranciers, zodanig dat een contractueel afgesproken levering van producten, diensten en gebruiksrechten wordt verkregen, die veilig, kwalitatief, efficiënt en (kosten)effectief zijn en zowel voldoen aan de afspraken die met de klantzijde zijn gemaakt als aan de regels en richtlijnen van de afdeling, of leveranciers, die verantwoordelijk zijn voor de exploitatie van de informatiesystemen van de Nationale Politie.
Het leveranciersmanagement heeft als doel dat de door de business beoogde waarde c.q. resultaten worden behaald en geoptimaliseerd. Essentieel is dat gestuurd wordt op de mogelijkheden die er zijn in de samenwerking met leveranciers op het gebied van kostenverlaging, kwaliteitsverbetering en/of doorlooptijdverkorting van bestaande en nieuwe producten, diensten en gebruiksrechten.
Doelmatigheid en doeltreffendheid van de politie worden hierdoor mede geborgd.
Leveranciersmanagement werkt nauw samen met de teams Servicelijn, die het tactisch en operationeel leveranciersmanagement uitvoeren over de leveranciers van specifieke producten en diensten.
Leveranciersmanagement verzorgt tevens het licentiebeheer, dat voor een adequate match zorgt tussen benodigde licenties en contractering en een goede monitoring van in gebruik zijnde licenties, en adviseert de Dienst ICT omtrent maatregelen met betrekking tot de licentiepositie.
Onder licentiebeheer valt tevens het continu monitoren van de in gebruik zijnde ICT-licenties met betrekking tot de ICT dienstverlening, het bewaken van de aansluiting tussen de hoeveelheid in gebruik zijnde licenties en de afgesloten contracten (compliancy) en het adviseren op het gebied van juridische en financiële aspecten van licenties (contracten).

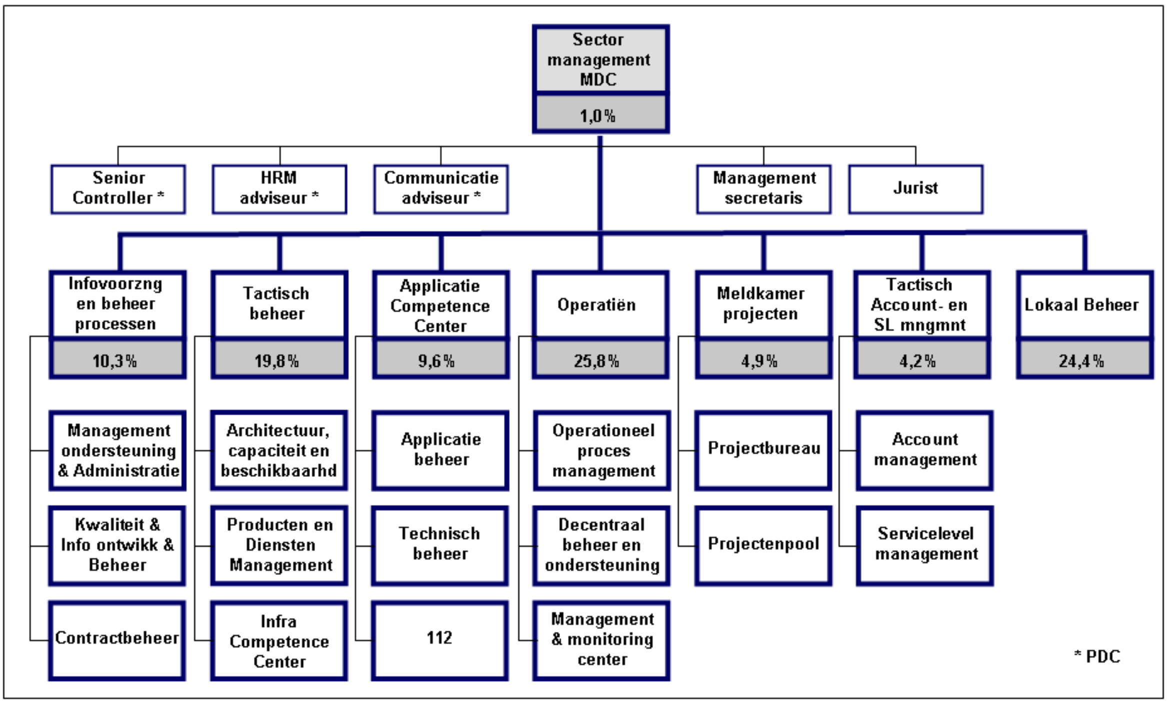
Team Tactische Exploitatie
Het team Tactische Exploitatie heeft drie hoofdtaken:
1. Leveringsverantwoordelijk vanuit de eenheid Levering (op basis van afgesloten SLA’s).
2. Borgen middellange termijn continuïteit op basis van tactische processen.
3. Regievoering op uitbestede managed services.

Het team Tactische Exploitatie bestaat uit twee onderdelen, te weten: Technisch Delivery en Tactische Processen.
Het onderdeel Tactische Processen voert een geselecteerd deel van de ITIL service delivery / service planning processen uit, en rapporteert daarover. Het onderdeel Technische Delivery borgt de langere termijn continuïteit van de (samengestelde) producten die Exploitatie levert of in de toekomst gaat leveren. Het team vormt het primaire aanspreekpunt voor de Servicelevel Managers en Productmanagers (van de afdelingen Ontwikkeling en Levering).

5.5 Afdeling Meldkamer Diensten Centrum (MDC)

De Afdeling MDC bestaat uit de teams Informatievoorziening en beheer processen, Tactisch beheer, Applicatie Competence Center, Operatiën, Meldkamerprojecten, Tactisch Account- en Service Management en Lokaal Beheer. De Afdeling staat onder leiding van een sectorhoofd. Het sectorhoofd is integraal verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken van de Afdeling. De totale formatieve omvang van de Afdeling MDC bedraagt 287 fte niet-operationele sterkte.[3] Het MDC is vooralsnog formatief en huishoudelijk ondergebracht onder het Diensthoofd ICT. De functionele aansturing is extern belegd bij het CIO Managementberaad, waar de CIO van de Politie onderdeel van uitmaakt, evenals VenJ en de CIO's van Brandweer, Ambulancediensten en Kmar. Dit geeft de volgende organisatiestructuur, waarbij de verdeling van de personele sterkte in volumes van de organisatieonderdelen is weergegeven:

Organogram Meldkamer Diensten Centrum (MDC)



Kerntaken Afdeling MDC

Het MDC ondersteunt het primaire (multidisciplinaire) proces van de Openbare Orde en Veiligheidinstanties (OOV), Brandweer, Ambulance, Defensie (Kmar) en Politie met tijdkritische meldkamer- en (mobiele) communicatiesystemen: GMS, C2000, 112 en NL Alert. Het MDC is belast met het tactisch en operationeel beheer van deze systemen.

Het MDC is verantwoordelijk voor de optimale regie en uitvoering van de multidisciplinaire informatievoorzieningsketen in het multidisciplinaire gebruikersveld van de handhaving en rampenbestrijding. Tevens is het MDC het aanspreekpunt voor de bovengenoemde OOV-instanties voor strategische, tactische en operationele advisering en de ontwikkeling, implementatie en exploitatie van technologische oplossingen binnen het domein van met tijdkritische meldkamer- en (mobiele) communicatiesystemen.

Het MDC contracteert taken/werkzaamheden die niet tot kern en specialisatie van de MDC-dienstverlening behoren bij voorkeur bij de Afdeling Levering van de Dienst ICT en voert regie over die uitbestede taken/werkzaamheden.

---

[3] *de inrichting en definitieve bezetting van MDC is mogelijk aan verandering onderhevig, afhankelijk van de uitkomsten van het transitie accoord mbt Landelijke Meldkamer Organisatie.*

Governance
Het eigendom en het strategisch beheer van C2000 en GMS ligt bij het Ministerie van VenJ. Het tactisch en operationeel beheer van C2000 en GMS is door VenJ belegd bij de Politie, in casu bij het MDC.
De dienst 112, zowel regionaal (vast) als mobiel, wordt door VenJ ingekocht bij KPN. Het tactisch beheer van deze 112-diensten is door het Ministerie van VenJ belegd bij de Politie, in casu bij het MDC.

De inrichting van de governance van het MDC dienstenpakket is in ontwikkeling en wordt geleidelijk verlegd van VenJ als unieke strategisch beheerder en opdrachtgever naar het CIO-managementberaad als strategisch beheerder en opdrachtgever, waarin zowel VenJ als de Chief Information Officers (CIO) van Brandweer, Ambulance, Defensie (Kmar) en Politie, zitting hebben.

MDC voert namens VenJ het contractbeheer over de contracten met de bij C2000 en GMS betrokken leveranciers.

Functionele aansturing
In de context van de dienstverlening is de functionele aansturing en het opdrachtgeverschap van het MDC in toenemende mate belegd bij het CIO Managementberaad. Naast de samenwerking van VenJ en de landelijke CIO's van de kolommen in het CIO managementberaad, is ook de positionering van de (in ontwikkeling zijnde) Landelijke Meldkamerorganisatie van invloed op de aansturing van het MDC.

Organisatorisch beheer
In de context van de organisatie van de informatievoorziening is het organisatorisch en formatief beheer van het MDC belegd bij de CIO van de Politie.

Team Informatievoorziening en Beheer Processen
Stafbureau Informatievoorziening en Beheer Processen ziet erop toe dat het MDC optimaal gebruik maakt van de ter beschikking staande personele, materiële en financiële middelen. Het team organiseert en bewaakt de aan de dienstlevering gerelateerde planning & control en kwaliteitsborging. De aan C2000, GMS, 112 en NL Alert gerelateerde contracten en leveranciers van VenJ worden door de afdeling op tactisch en operationeel niveau actief beheerd. Het team is de liaison van het MDC met VenJ op ambtelijk niveau.
Het Stafbureau bevat 29,5 FTE. De leiding en coördinatie zijn belegd bij 2 FTE. De afdeling kent de onderdelen:

- Managementondersteuning & Administratie (18 FTE) waarin alle administratieve en managementondersteuningsfuncties in het MDC zijn gebundeld, om zo voldoende redundantie te kunnen borgen in de ondersteuning van het MDC.
- Kwaliteit & Informatieontwikkeling en –beheer (6 FTE) waarin kwaliteitszorg en business intelligence ontwikkeld en beheerd worden ten behoeve van de externe rapportage aan het ministerie van VenJ over de dienstverlening C2000, GMS, 112 en NL-Alert en de interne sturing op geld, tijd en kwaliteit van dienstverlening, meldkamerprojecten en bedrijfsvoering.
- Contractbeheer (3,5 FTE) waarin hoofdzakelijk de contracten van VenJ ten behoeve van C2000, GMS, 112 en NL-Alert worden beheerd

Team Tactisch Beheer
Het team Tactisch Beheer draagt zorg voor de doelmatige handhaving en optimalisatie van de betrouwbaarheid en beheerbaarheid van meldkamerinfrastructuren voor de langere termijn en het daaraan gerelateerde productmanagement en -development.
Daarnaast verzorgt Tactisch beheer de advisering aan VenJ, de strategische beheerder en eigenaar van de infrastructuren.
Het team Tactisch Beheer bestaat uit 57 FTE. De leiding en coördinatie bevat 2 FTE en de Coördinator Internationaal. De afdeling bestaat uit de onderdelen:

- Architectuur, Capaciteit en Beschikbaarheid (6 FTE), waarin de (meldkamer)architectuur wordt ontwikkeld en beheerd en de tactisch ITIL processen Capaciteit en Beschikbaarheid-management worden uitgevoerd.
- Producten- en Dienstenmanagement (9 FTE), waarin het onderzoek, ontwikkeling en inrichting van de dienstverlening wordt gestuurd en deels uitgevoerd.

– Infra Competence Center (39 FTE), waarin het tactisch en kennisbeheer op de infrastructuur (C2000 en NL-Alert) dienstverlening is belegd.

Team Applicatie Competence Center
Het Applicatie Competence Center draagt conform de vraag van, en in nauwe samenwerking met, het ministerie en de veiligheidsregio's zorg voor het beheer van de GMS en 112 applicaties in de meldkamers binnen de OOV afdeling op het gewenste kwaliteits- en beschikbaarheidsniveau.
Het team bevat 28,5 FTE. De leiding en coördinatie is samen 2 FTE. Het team bevat de onderdelen:

- Applicatiebeheer (15,5 FTE), waarin de GMS-programmatuur wordt (door)ontwikkeld en onderhouden.
- Technisch beheer (10 FTE) voor de implementatie en functieherstel van de GMS-systemen in de meldkamer- en centrale rekencentra.
- 112 (1 FTE) voor het tactisch beheer van de vaste regionale en mobiele landelijke 112-communicatie-infrastructuren. Het operationeel beheer van deze infrastructuren is belegd bij KPN.

Team Operatiën
Het team Operatiën draagt centraal en decentraal zorg voor de operationele inzetbaarheid van C2000, GMS en 112 infrastructuren en ziet er op toe de kwaliteit van de geboden producten van voldoende niveau is. (Samengevat: 7x24 uur incident/problem management, functieherstel en Quality of Service).
Het team Operatiën bestaat uit 73 FTE. De leiding en coördinatie bevat 4 FTE: de teamchef, een coördinator en 2 beheerders van randapparatuur voor bijzondere diensten. Aan de formatie zijn voorlopig 7 FTE werk toegevoegd die voorlopig direct onder de leiding zijn geplaatst. Van deze toegevoegde werkformatie is geen aanwijsbare functie of medewerker bekend.
Het team omvat de onderdelen:

- Operationeel Proces Management (8 FTE), waarin het procesmanagement van de operationele ITIL-processen wordt gevoerd en deze processen ook inhoudelijk worden gestuurd en bewaakt.
- Decentraal Beheer & Ondersteuning (32 FTE), waarin onderhoud en functieherstel aan het geografisch gespreide C2000-communicatiesysteem en de meldkamersystemen preventief en correctief wordt uitgevoerd en begeleid.
- Management & Monitoring Center (22 FTE), waarin 24/7 de C2000-communicatie-infrastructuur wordt bewaakt en bestuurd, de call intake plaatsvindt van alle incidenten die gerelateerd zijn aan de MDC-dienstverlening en de regie gevoerd wordt op het functieherstel van de MDC-dienstverlening.

Team Meldkamerprojecten
Het team Meldkamerprojecten is verantwoordelijk voor het project management (conform Prince2) van de realisatie van vernieuwingen en aanpassingen van de C2000 infrastructuur en beheerondersteunende systemen.
De afdeling Meldkamerprojecten bestaat uit 14 FTE. De coördinatie van het team bestaat uit 1 FTE. Het projectenbureau (2 FTE) ondersteunt de pool van Projectleiders en –managers (11 FTE)

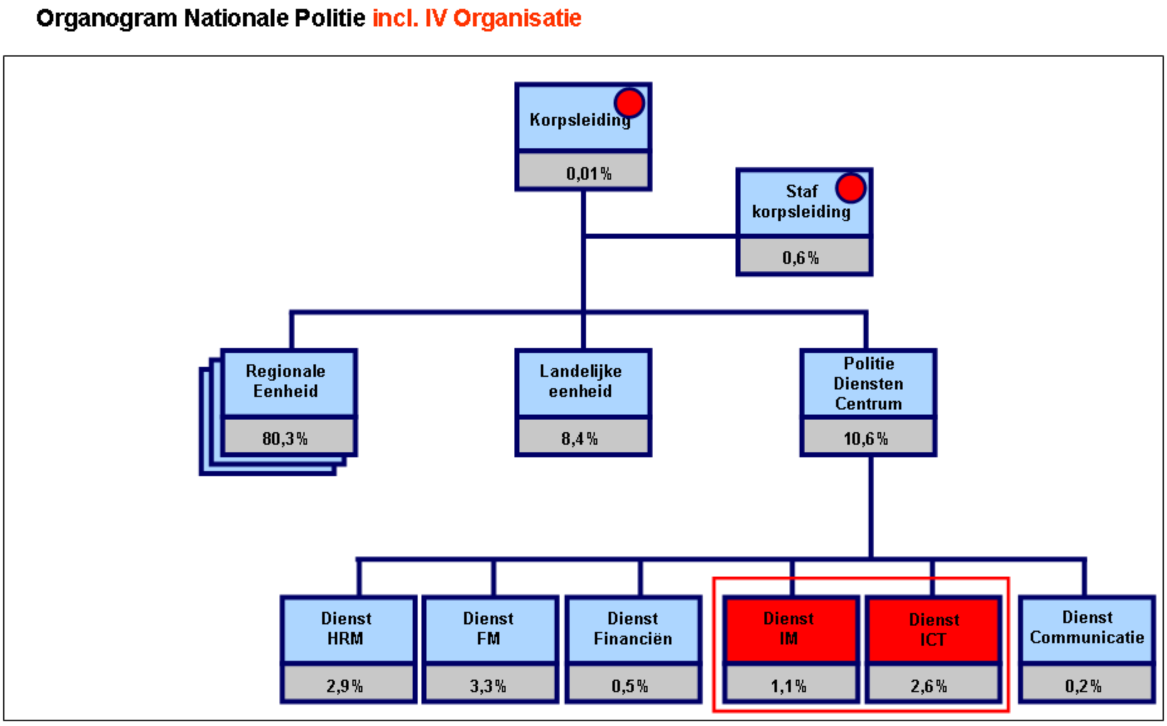
Team Tactisch Account- en Servicelevel Management
Het team Tactisch Account- en Servicelevelmanagement is het eenduidige aanspreekpunt voor de gebruikerorganisaties van MDC-diensten met tactische beheer- en systeemvragen over gebruik van de systemen en de geleverde kwaliteitsniveaus. Het team is verantwoordelijk voor het beheren van de relatie met het multidisciplinaire veld en de servicelevel rapportage aan het multidisciplinaire veld over de kwaliteit van de geleverde diensten.
Het team Tactisch Account- en Servicelevelmanagement bevat 12 FTE, incl. 1 coördinator.

Team Lokaal Beheer
Het team Lokaal Beheer ondersteunt de meldkamers in het gebruik van C2000 en GMS. Daarbij gaat het voor C2000 en GMS zowel om eerstelijns gebruikersondersteuning, alsmede om eerstelijns functieherstel in samenspraak met de centrale organisatie van MDC en leveranciers. Het team is decentraal ondergebracht bij de (politie)meldkamers.
Het team Lokaal Beheer bevat vooralsnog 0 FTE, in afwachting van de ontwikkeling van de Landelijke Meldkamer Organisatie en de daaraan verbonden 10 meldkamers. Voor het team is ruimte voor 70fte, waarvoor formatieve ruimte en geld beschikbaar is maar waarbinnen vooralsnog geen plaatsingen plaatsvinden.

Toekomstige ontwikkelingen
De convergentie van 21 meldkamers naar de 10 meldkamers met een geharmoniseerde meldkamerarchitectuur en technologische homogeniteit stelt aanvullende eisen aan de competenties en inrichting van MDC als dienstverlener in dat domein.
Behalve dat het operationeel georiënteerde team Lokaal Beheer toekomstig opgeleid moet worden in de nieuwe technologie en functionaliteit van deze moderne meldkamers, zullen ook tactische competenties op het gebied van meldkamerarchitectuur en -technologie verder ontwikkeld en ingebed moeten worden. Verwacht wordt dat de formatie als gevolg daarvan minimaal groeit met ca 2 fte per meldkamer tot 237fte. De formatieve en financiële ruimte van 70 FTE binnen het team Lokaal Beheer is het plafond van de groei.
De aansturing van de huidige ICT-dienstverlening, alsmede delen van de uitvoering ervan, die nu door de meldkamers wordt afgenomen bij externe leveranciers, zal naar verwachting ook bij MDC belegd respectievelijk uitgevoerd worden, mogelijk via contractering door het CIO-managementberaad en in een later stadium via de Landelijke Meldkamer Organisatie.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Organisatieonderdelen i.r.t. de informatievoorziening.



De organisatieonderdelen i.r.t. de informatievoorziening werken met elkaar samen. Het betreft de Directie IV, de Dienst IM (Afdelingen Relatie- en Servicelevelmanagement, Advies, Functioneel Beheer en Gegevensgebruik & -beheer), de de Dienst ICT (Afdelingen Programma-, project- en interimmanagement, ICT Ondersteuning, Ontwikkeling en Levering) en het Meldkamer Diensten Centrum. De Dienst IM en de Dienst ICT zijn deels geconcentreerd en deels gedeconcentreerd ingericht.

Personele sterkte van de organisatieonderdelen i.r.t. de informatievoorziening:

Organisatieonderdelen i.r.t. IV	Con	Decon	Tot
Directie IV			**56**
Directeur IV (incl. secr.)	2		2
Strategie, Beleid en Bestuur	19		19
Portfoliomanagement	12		12
Kwaliteit en toezicht	12		12
Gegevensautoriteit	11		11
DIENST IM			**615**
Diensthoofd IM (+ secr)	2		**2**
Relatie- & Servicelevelmanagement			**50**
Sectorhoofd (incl. 1 secr)	2		2
Relatiemanagers (incl. 1 teamchef)	1	12	13
Servicelevel Management (incl. 1 teamchef)	1	34	35
Advies			**235**
Sectorhoofd + secr	2		2
Business Experts (incl. 1 sectorhoofd)	1	56	57
IV Experts (incl. 1 sectorhoofd)	1	115	116
Operationele I Experts (incl. 1 teamchef)	1	59	60
Functioneel Beheer (incl 1 sectorhfd, 1 secr, 4 chefs)	302	14	**316**
Gegevensgebruik en beheer (incl. 1 sectorhoofd)	12		**12**
DIENST ICT			**1598**
Diensthoofd ICT (incl. 1 secr)	2		**2**
Levering			**991**
Sectorhoofd (incl. 1 secr)	2		2
Gebruikersondersteuning			196
Secretariaat	*1*		*1*
Servicedesk (incl. 1 teamchef)	*80*		*80*
Lokale Ondersteuning (incl. 1 teamchef)		*115*	*115*
Servicelijn			184
Secretariaat	*1*		*1*
CC Mobiel (incl. 1 teamchef)	*46*		*46*
CC Werkplek + KA (incl. 1 teamchef)	*57*		*57*
Overige Servicelijnen (incl. 1 teamchef)	*80*		*80*
Hosting (incl. 1 teamchef, 1 secr.)	389		389
Netwerken (incl. 1 teamchef, 1 secr.)	60		60
Applicatiebeheer (incl. 1 teamchef, 1 secr.)	160		160
Ontwikkeling			**160**
Sectorhoofd (incl. 1 secr)	2		2
Software Ontwikk. (incl. 2 teamchefs, 1 secr)	89		89
Testcentrum (incl. 2 teamchefs)	64		64
Pre Development (incl. 1 teamchef)	5		5
Programma-, Project- en Interim management			**60**
Sectorhoofd (incl. 1 secr)	2		2
PPI management pool	52		52
Projectbureau	6		6
ICT Ondersteuning			**98**
Sectorhoofd (incl. 1 secr.)	2		2
Technische architectuur (incl. 1 teamchef)	27		27
Veiligheid- & Continuïteitsmanagement	18		18
ICT Procesondersteuning (incl. 2 secr.)	8		8
Leveranciersmanagement	19		19
Tactische Exploitatie	24		24
Meldkamer Diensten Centrum	217	***) 70**	**287**
Totaal	**1794**	**475**	**2269**

*) 70 fte extra op te nemen lokaal beheer

Concept volumes in percentages

Organisatieonderdelen i.r.t. IV ***Totale sterkte: 2269 fte***	**Tot**
Directie IV *(totale sterkte 56 fte)*	**2,5%**
Dienst IM *(totale sterkte 615 fte)*	**27,1%**
Dienst ICT *(totale sterkte 1311 fte)*	**57,8%**
Meldkamer Diensten Centrum *(totale sterkte287 fte)*	**12,6%**
Eindtotaal	**100,0%**

Personele sterkte Meldkamer Diensten Centrum (MDC)

MDC	**Con**	**Decon**	**Tot**
Afdelingmanagement	**3,0**		**3,0**
Informatievoorziening en beheer processen	**29,5**		**29,5**
Tactisch beheer	**57,0**		**57,0**
Applicatie Competence Center	**28,5**		**28,5**
Operatiën	**41,0**	**32,0**	**73,0**
Meldkamerprojecten	**14,0**		**14,0**
Tactisch Account en Service Management	**12,0**		**12,0**
Lokaal Beheer		**70,0**	**70,0**
Totaal MDC	**185,0**	**102,0**	**287,0**

Bijlage 2: Landkaart Processen IV

Toelichtende tekst landkaart processen IV

De 'landkaart Informatie Voorzienings processen Nationale Politie' geeft een beeld en verdieping van de samenhang tussen de vraagarticulatie en het besturen, ontwikkelen en leveren van de Informatievoorziening. De opgenomen elementen zijn voornamelijk processen (als een werkwoord weergegeven) met daarbij de sector/afdeling die Accountable is voor het laten lopen van het proces, en de output van het proces in de vorm van een informatieproduct (een Rapport vooronderzoek, een Jaarplan, de Enterprise Architectuur). In principe staan alle afdelingen van de organisatieonderdelen Directie IV, Dienst IM en Dienst ICT genoemd. Daarnaast zijn afdelingen/groepen uit de eenheden, de directie en PDC opgenomen waarmee een directe relatie is bij het bepalen van de behoefte aan IV en het beoordelen van de kwaliteit van de IV. De interactie met deze afdelingen/groepen is ook opgenomen in de vorm van processen en input/output.

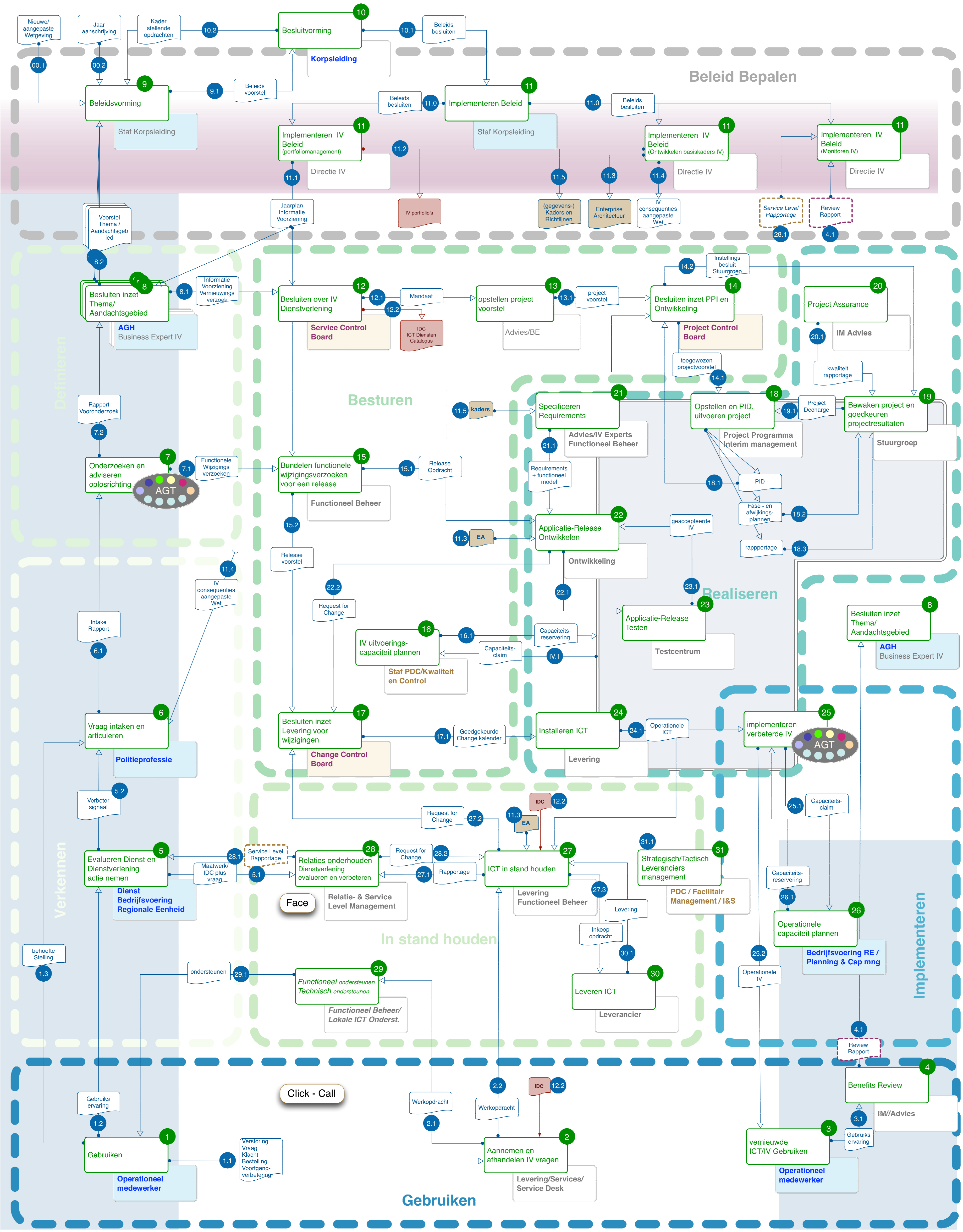
De opbouw van de landkaart volgt de levenscyclus van de IV vanaf de eerste veranderbehoefte vanuit gebruikservaring en beheer tot implementatie en gebruik en is verdeeld in een zestal gebieden: onderin centraal <u>het gebruiken en het in standhouden</u> van de Informatievoorziening; vervolgens het <u>verkennen en definiëren</u>, en daarna <u>het realiseren en implementeren</u> van nieuwe of vernieuwde informatievoorziening en tenslotte in het hart het <u>besturen</u>.
In het gebruiken is het concept Click-Call gepositioneerd: het kanaal waarlangs het dagelijkse gebruik wordt ondersteund. Via een nauwere Face contact ligt, vanuit evaluatie van de bestaande IV-dienstverlening in het verkennen en definiëren, de taak voor de aandachtsgebiedhouder die met de steun vanuit de dienst IM de vraag naar IV formuleert. In het realiseren is de ICT ontwikkeling gepositioneerd met de projectmatige aanpak als belangrijke besturingsvorm. In het implementeren ligt de nadruk op het integrale karakter van de verandering die een nieuwe of gewijzigde informatievoorziening met zich mee brengt.

In het besturen komt de samenhang van de beleidsdirecties naar voren en hoe, met specifieke boards, samengesteld vanuit de verschillende stakeholdergroepen, de integrale beslissingen tot stand komen die richting geven aan een optimale samenstelling van het IV-dienstenportfolio en de vernieuwingen en verbeteringen daarin.

De landkaart is niet volledig in processen en producten, het doel is in één plaat de samenhang van de kernprocessen en producten weer te geven. Het is een belangrijk instrument bij het in werking brengen van de nieuwe organisatie.

Afdeling	Verantwoording aan	Input	Proces	Output
Strategie, Beleid en Bestuur	Directeur IV	Beleid en kaders <van: Min VenJ>	Opstellen IV-beleid en -kaders	IV-Beleid en -kaders <naar: D-IV, IM, ICT>
Portfoliomanagement	Directeur IV	Integraal beleid op AG'n <van: Directie Operatien>	Managen IV diensten-, project, programma- en innovatieportfolio	Jaarplan Informatievoorziening <naar: Service Control Board>
IV Kwaliteit en Toezicht	Directeur IV			
Gegevensautoriteit	Directeur IV	Kaders en richtlijnen <van: D-IV, afdeling SBB>	Opstellen kaders en richtlijnen	Kaders en richtlijnen ggvns.mngmnt <naar: D-IM, business>
Relatie en Servicelevelmanagement	Diensthoofd IM	Maatwerk- en IDC plus-vraag <van: Dienst BV eenheden>	Relaties onderhouden, dienstverlening evalueren en verbeteren	Request for Change <naar: D-IM, afd. Funct. Beheer> <naar: D-ICT, afd. Levering>
Advies	Diensthoofd IM	Verbetersignaal <van: Dienst BV eenheden>	Vraag intaken en articuleren < i.s.m. politieprofessie en probleemeigenaar cs>	Intakerapport <naar: AGH>
		Intakerapport <van: IM / Advies>	Onderzoeken en adviseren oplossingsrichting <AG-Team>	Rapport Vooronderzoek <naar: AGH / Business Expert>
		Rapport vooronderzoek <van: IM / Advies> Review report <van: IM / Advies> Jaarplan Informatievoorziening <van: D-IV, afd. Portfoliomng>	Besluiten inzet thema / aandachtsgebied <AGH op advies van BE>	Voorstel thema / aandachtsgebied <naar: Directie Operatien>
		Mandaat <van: Service Control Board>	Opstellen projectvoorstel	Projectvoorstel <naar: Project Control Board>
			Specificeren requirements <i.s.m. D-IM, afd. FB>	Requirements + functioneel model <naar: D-ICT, afd. Ontwikkeling>
			Project assurance	Kwaliteit rapportage <naar: Stuurgroep>
		Operationele ICT <van: D-ICT, afd. Levering>	Implementeren verbeterde IV <AG-Team>	1. Capaciteitsclaim <naar: BV RE / Pln en cap mng> 2. Operationele IV <naar: Operationeel mdwrkr>
		Gebruikservaring <van: Operationeel mdwrkr>	Benefits review	Review report <naar: AGH / Business Expert>
Functioneel Beheer	Diensthoofd IM	Werkopdracht <van: D-ICT, afd Levering>	Functioneel ondersteunen	Ondersteunen <naar: Operationeel mdwrkr>
		Werkopdracht <van: D-ICT, afd Levering> Request for Change <van: D-IM, afd. RSLM	ICT in stand houden <i.s.m. Levering>	1. Rapportage <naar: RSLM> 2. Request for Change <naar: Change Control Board> 3. Inkoopopdracht <naar: Leverancier>
		Functioneel wijzigingsverzoek <van: AG-Team>	Bundelen funct.wijzigings- verzoeken tot een release	1. Release voorstel <naar: Change Control Board> 2. Release opdracht <naar: Project Control Board> <naar: D-ICT, afd. Ontwikkeling>

Afdeling	Verantwoording aan	Input	Proces	Output
Afdeling Gegevensgebruik en -beheer	Diensthoofd IM			
Afdeling Levering	Diensthoofd ICT	Verstoring, vraag, klacht, bestelling, voortgang verbetering <van: Operationeel mdwrkr>	Aannemen en afhandelen IV-vragen	Werkopdracht <naar: D-ICT, afd. Levering> <naar: D-IM, afd. Funct.Beheer>
		Werkopdracht <van: D-ICT, afd Levering>	Technisch ondersteunen	Ondersteunen <naar: Operationeel mdwrkr>
		Werkopdracht <van: D-ICT, afd Levering> Request for Change <van: D-IM, afd. RSLM>	ICT in stand houden <i.s.m. Functioneel Beheer>	1. Rapportage <naar: RSLM> 2. Request for Change <naar: Change Control Board> 3. Inkoopopdracht <naar: Leverancier>
		Goedgekeurde changekalender <van: Change Control Board>	Installeren ICT	Operationele ICT <naar: AG-Team> <naar: D-ICT, afd. Levering> <naar: D-IM, afd. Funct.Beheer>
Afdeling Ontwikkeling	Diensthoofd ICT	Requirements en Funct. model <van: D-IM, afdn. Advies / FB> Release opdracht <van: D-IM, afd. Funct.Beheer>	Applicatie-Release ontwikkelen	1. Applicatie-release <naar: D-ICT, Testcentrum> 2. Request for Change <naar: Change Control Board>
Afdeling Programma-, project- en interim mng	Diensthoofd ICT	Toegewezen projectvoorstel <van: Project Control Board>	Opstellen PID en uitvoeren project	1. PID <naar: Project Control Board> 2. Fase- en afwijkingsplannen 3. Rapportage <naar: Stuurgroep>
Afdeling ICT-Ondersteuning	Diensthoofd ICT			



operationele eenheid / PDC

Legenda



20130417 Landkaart Processen Informatievoorziening NP 1.8
Thu Apr 18 2013